Zał.1 :

**Pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz klientów**

Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361)

AVANTI TRAVEL AGNIESZKA MRÓZ, ul.29 LISTOPADA 4B/3, 32-050 SKAWINA

działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/40/2010

potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:

* **pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju,** obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
* **pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę** przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
* **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą** przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu

w formie **gwarancji ubezpieczeniowej** **nr** M 527328

wystawionej przez: SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.

z siedzibą w Warszawie , ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa

1. Gwarancja ubezpieczenia jest ważna w okresie od dnia 16.09.2024 do dnia . 15.09.2025 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej oraz umowy o powiązane usługi turystyczne**\*** zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie.
2. Suma gwarancyjna wynosi: 450`000 zł
3. Oryginał gwarancji/kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez adwokata, radcę prawnego lub notariusza\* znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: **ul. Racławicka 56, 30-017 Kraków**).
4. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.
5. Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej lub powiązanych usług turystycznych składa zgłoszenie do Gwaranta/Ubezpieczyciela. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:
6. kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem turystyki lub kopie dokumentów potwierdzających nabycie powiązanych usług turystycznych, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;
7. kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych należności za imprezę turystyczną lub usługi turystyczne, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;
8. oświadczenie podróżnego:
* stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki lub przedsiębiorcę ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych zobowiązań umownych o określonej wartości,
* zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
1. W przypadku gdy gwarancja/umowa ubezpieczenia, okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjnyz siedzibą
2. w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
3. AVANTI TRAVEL

potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

………………........................................................................................

**zał. 2**

**INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?**

Administratorem Twoich danych osobowych jest Biuro Podróży AVANTI TRAVEL z siedzibą w Skawinie ul. 29 Listopada 4B/3

Kontakt: e-mail: biuro@avantitravel.pl formularz kontaktowy pod adresem [www.avantitravel.pl](http://www.avantitravel.pl) tel. +48 12 276 01 18 lub pisemnie na adres SALONU SPRZEDAŻY AVANTI TRAVEL, ul. 29Listopada 4b/3 32-050 Skawina

**Czyje dane osobowe przetwarzamy?**

Przetwarzamy dane osobowe: Klientów biura: • osób poszukujących oferty na wyjazd turystyczny ( wczasy, wycieczki, pielgrzymki , kolonie, obozy młodzieżowe ) • osób wykupujących ubezpieczenie turystyczne, • osób wykupujących bilety lotnicze i bilety autokarowe , • kontrahentów biura

 **W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane osobowe?**

Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu: • zawarcia i wykonania umowy o usługę turystyczną • zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego i likwidacji ewentualnej szkody • dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia lub umową o imprezę turystyczną, • wypełniania przez nas innych zobowiązań ustawowych, zawarcia i wykonania umowy o pracę

• marketingu naszych produktów i usług, jeśli wyraziłeś /łaś na to zgodę.

**Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane osobowe?**

Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu zawartej umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych,

Przestaniemy przetwarzać Twoje dane do celów marketingu, w tym profilowania i celów analitycznych, jeżeli zgłosisz nam sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych w tych celach. Dodatkowo, jeżeli wyraziłeś zgodę na przesyłanie informacji handlowych za pomocą poszczególnych kanałów komunikacji elektronicznej (e-mail, sms, kontakt telefoniczny), zaprzestaniemy tych działań, jeżeli wycofasz wcześniej udzieloną w tym zakresie dobrowolną zgodę.

**Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu:**

W przypadku niektórych produktów, decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany. Zawsze w takim przypadku przy formularzu zbierania danych poinformujemy o takich działaniach, a ich realizacja odbędzie się wyłącznie na podstawie Twojej dobrowolnej zgody.

 Na podstawie posiadanych danych osobowych oraz informacji na temat zakupionych produktów, możemy dokonywać profilowania, czyli automatycznej oceny niektórych cech osobowych dotyczących naszych klientów. Celem profilowania jest lepsze dobranie materiałów informacyjnych oraz ofert dotyczących naszych produktów. Dzięki profilowaniu prawdopodobnie będziesz otrzymywał mniej informacji, ale lepiej dopasowanych do Twoich preferencji. W każdej chwili możesz wyrazić sprzeciw na profilowanie.

**Kto może być odbiorcą Twoich danych osobowych?**

 W zależności od realizowanych usług, Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane do: • upoważnionych do tego naszych pracowników, • podmiotów przetwarzających dane w naszym imieniu. Mogą to być m.in.: - hotele, firmy ubezpieczeniowe - podmioty współpracujące z nami w procesie likwidacji szkód i/lub oceny ryzyka ubezpieczeniowego, - touroperatorzy w Polsce, - nasi kontrahenci za granicą , - dostawcy usług informatycznych, • innych administratorów danych przetwarzających dane we własnym imieniu np.: - zakładów reasekuracji, - placówek medycznych, - podmiotów prowadzących działalność pocztową lub kurierską, - innym podmiotów niezbędnych do wykonania umowy o usługę turystyczną lub ubezpieczenia . Dodatkowo, Twoje dane osobowe mogą być przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, ale będzie to miało miejsce wyłącznie w sytuacji, gdy przekazanie danych jest niezbędne do wykonania umowy.

**Jakie masz prawa w zakresie przetwarzania Twoich danych osobowych? •**

Prawo dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Dodatkowo, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania. W szczególności przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu oraz profilowania. • W zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia lub przetwarzane są na podstawie zgody – przysługuje Ci prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od nas Twoich danych osobowych w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu w celu przesłania ich innemu administratorowi danych. • Prawo do wycofania udzielonych zgód (nie wpływa to jednak na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, które miało miejsce przed ich wycofaniem). • Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

 **Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe?**

Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy o usługę turystyczną lub ubezpieczeniową. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy o świadczenie usługi turystycznej lub ubezpieczenia. Podanie danych do celów marketingowych jest dobrowolne.

Data i podpis klienta: ……………………………………………………………………………………………………………….

 **WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH BIURA PODROŻY AVANTI TRAVEL**

**32-050 Skawina ul. 29 Listopada 4B/3 , tel. 012 276 01 18**

**Warunki obowiązują od dnia 01.01.2022**

**WPIS DO REJESTRU Z/40/2010**

# WARUNKI OGÓLNE

1. Warunki uczestnictwa w imprezie stanowią integralną część Umowy.
2. Organizatorem jest B.P.AVANTI TRAVEL AGNIESZKA MRÓZ, NIP: 551-211-33-36, REGON 121309548
3. Zawarcie Umowy pomiędzy Sprzedającym (tzn. Organizatorem lub Agentem upoważnionym do sprzedaży -imprez), a Uczestnikiem następuje, jeżeli strony nie ustalą inaczej, po podpisaniu Umowy, wpłaceniu zaliczki w wysokości 30 % oraz pisemnym potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa przez Organizatora.
4. Uczestnik powinien sprawdzić, czy wystawiona Umowa jest zgodna z ofertą, a dane i adres osób mających wziąć udział w imprezie podane są prawidłowo.
5. Uczestnik ma obowiązek poinformować Sprzedającego o pełnych danych osobowych oraz ewentualnych ich zmianach w takim terminie przed rozpoczęciem imprezy, aby możliwe było załatwienie koniecznych formalności.
6. Uczestnik zobowiązany jest przedłożyć Organizatorowi dokumenty niezbędne do uczestnictwa w imprezie.
7. W przypadkach szczególnie uzasadnionych Organizator zastrzega sobie, po wcześniejszym udokumentowaniu, prawo do zmiany warunków umowy zawartej z Uczestnikiem, terminu, programu i ceny imprezy z powodu następujących okoliczności:
8. wzrostu kosztów transportu,
9. wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
10. drastycznego wzrostu kursów walut
11. Cena ustalona w umowie nie może wzrosnąć na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
12. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdym czasie w przypadku zaistnienia nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności (m.in. wojna, decyzje władz państwowych i innych instytucji, klęska żywiołowa, strajki). Powodem odwołania imprezy może być również brak wymaganego minimum Uczestników. W tym wypadku Organizator zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia klienta o odwołaniu imprezy na 14 dni przed jej rozpoczęciem.

## REALIZACJA IMPREZY

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróżnych upoważniających do przekroczenia granicy RP i granic innych państw przez które przejeżdża i do których się udaje: paszport, ważną wizę, w przypadku konieczności jej posiadania o ile tego nie zapewnia Organizator, oraz wymagane zaświadczenia lekarskie, szczepienia itp.
2. Organizator nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej zmiany przez Uczestnika miejsca rozpoczęcia imprezy.
3. Sprawny przebieg imprezy zapewnia stosowanie się do zaleceń przedstawiciela Organizatora, przestrzeganie punktualności, a podczas imprez grupowych informowanie pilota wycieczki o zamiarze oddalenia się od grupy.
4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Organizatora następują zmiany programu w trakcie trwania imprezy, Organizator zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń. Realizacja świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi i Uczestnik z tego powodu nie może rościć do Organizatora pretensji.
5. Organizator nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, nadzwyczajnych i nieuniknionych sytuacji (np. warunki atmosferyczne, dłuższy czas oczekiwania na granicy, przepisy obowiązujące w kraju pobytu, umowy międzynarodowe), a także zaistniałe z winy uczestników.
6. Organizator jest zwolniony od odpowiedzialności za wady świadczenia, jeżeli niewykonanie lub wadliwe wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:
7. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
8. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
9. nadzwyczajnymi i nieuniknionymi okolicznościami.
10. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot równowartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po jego stronie (m.in. spóźnienie się na miejsce rozpoczęcia imprezy, przerwanie podróży, skrócenie pobytu, awaria własnego środka transportu, nieprzestrzeganie przepisów celno – wizowych lub jeżeli władze graniczne nie wydadzą zezwolenia na wjazd).
11. Organizator w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany warunków zakwaterowania na takie same lub o wyższym standardzie. W takim przypadku nie stanowi to zmiany warunków umowy i nie stanowi podstawy reklamacji.
12. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich lokalnych opłat, o ile nie zapewnia tego Organizator podczas przejazdu oraz na miejscu pobytu (np. opłaty klimatyczne, kaucje, itp.). Nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową wykonania świadczeń.
13. W czasie trwania imprezy Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania regulaminów i przepisów celno – wizowych, dewizowych i innych obowiązujących w RP, krajach tranzytowych, kraju docelowym, miejscach pobytu, zwiedzanych obiektach, autokarze oraz ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za szkody powstałe z winy jego lub z winy osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w imprezie. Uczestnik zobowiązany jest do naprawy lub pokrycia związanych z tym kosztów.
14. Podczas imprez młodzieżowych w przypadku nieprzestrzegania przez Uczestnika regulaminu kolonii/obozu, spożywania alkoholu, palenia tytoniu, aroganckiego zachowania, wybryków chuligańskich, Organizator- zastrzega sobie prawo odesłania uczestnika do domu na koszt rodziców/opiekunów, którzy również ponoszą materialną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dziecko podczas pobytu na imprezie.
15. W przypadku jeżeli Uczestnik utrudnia właściwe przeprowadzenie imprezy, pobyt innym uczestnikom, nie stosuje się do innych zobowiązań zawartych w Umowie lub nie posiada wymaganych dokumentów, Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie jej realizacji bez jakichkolwiek zwrotów. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Uczestnik.
16. Na imprezach młodzieżowych odpowiedzialność Organizatora kończy się w momencie rozwiązania imprezy, rodzice/opiekunowie zobowiązani są do punktualnego przybycia na ustalone miejsce i odbioru niepełnoletniego uczestnika. Po zakończeniu imprezy Organizator nie ma możliwości zapewnienia opieki.
17. Wycieczki fakultatywne proponowane w miejscu realizacji imprezy organizowane są przez lokalnych organizatorów. Wszelkie materiały informacyjne na ich temat zawarte w katalogu i innych wydawnictwach Biura AVANTI TRAVEL mają formę reklamy. Za jakość realizacji wycieczek fakultatywnych odpowiada lokalny organizator.

## BAGAŻ

Biuro wprowadza limit bagażu na wszystkie **wyjazdy autokarowe**: jedna sztuka bagażu głównego (do 20 kg), jedna sztuka bagażu podręcznego (do 5 kg), w przypadku wyjazdów narciarskich dodatkowo 1 komplet sprzętu na osobę (narty/deska, buty, kijki). Sprzęt powinien być zapakowany w pokrowce. Ponieważ maksymalna ładowność autokaru jest limitowana prawem transportowym obsługa autokaru ma prawo odmówić zabrania bagażu przekraczającego opisany wyżej limit.

W Przypadku imprez samolotowych, limit bagażowy jest określony przez linie lotnicze i wyszczególniony w programie imprezy.

## UBEZPIECZENIE

1. Uczestnik zawierając Umowę oświadcza, że stan jego zdrowia oraz wszystkich osób również niepełnoletnich zawartych w Umowie w pełni umożliwia udział w imprezie.
2. Organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usługi.
3. Organizator szczególnie zaleca wszystkim Uczestnikom zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania podróży (płatne dodatkowo).
4. Na mocy zawartych pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i BIUREM PODRÓŻY umów generalnych każdy uczestnik imprezy turystycznej BIURA PODRÓŻY zgłoszony jest do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. i zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże na podstawie UG nr 201416 z dnia 28.03.2013 w zakresie EUROPA: standard KL 15 000 euro , NNW 15 000 zł, bagaż do 1000 zł z włączeniem chorób przewlekłych. ŚWIAT: KL 30.000 Euro, NNW 15.000 zł bagaż podręczny do 1000zł
5. Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ubezpieczyciel przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Każda osoba ma prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.

## WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Przy podpisaniu Umowy Uczestnik wpłaca na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości nie mniejszej niż 30 % ceny imprezy, pozostałą część należy wpłacić nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na 30 i mniej dni od daty rozpoczęcia, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty całości kwoty w biurze sprzedającego lub na rachunek bankowy Organizatora.
2. W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy Organizatora, datą płatności jest data wpływu środków finansowych na rachunek Organizatora.
3. Niedokonanie w terminie wpłaty lub niedostarczenie dokumentów lub brakujących informacji powoduje automatyczne wygaśnięcie Umowy z winy Uczestnika na warunkach rezygnacji. Organizator w takim przypadku nie jest zobowiązany do zawiadomienia o tym fakcie Uczestnika.

## REZYGNACJE I ZWROTY

33. Wszelkie zmiany oraz rezygnacja z imprezy turystycznej muszą być zgłoszone Organizatorowi w formie pisemnej na adres: Avanti Travel ul. 29 Listopada 4b/3 32-050 Skawina. Za datę skutecznego zgłoszenia uznaje się datę wpływu pisma na w/w adres Organizatora.

34. W przypadku, gdy Klient lub Uczestnik (za pośrednictwem Klienta) dokonuje zmiany lub rezygnuje z zarezerwowanej imprezy, Organizator ma prawo naliczyć odpowiednie koszty zmiany lub rezygnacji wynikające z realnie poniesionych wydatków związanych z założoną rezerwacją i dokonaną później zmianą lub rezygnacją.

35. W przypadku, gdy koszt zmiany bądź rezygnacji będzie niższy od wpłaty dokonanej przez Klienta, należny zwrot odpowiadający różnicy pomiędzy wpłaconą przez Klienta kwotą a kosztami zmian lub rezygnacji zostanie przekazany Klientowi niezwłocznie po naliczeniu kosztów zmian lub rezygnacji.

36. Organizator dokonuje zwrotu w sposób uzgodniony z Klientem, tj. na adres podany w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze lub wskazane przez Klienta konto bankowe (chyba że indywidualne warunki umowy stanowią inaczej).

37. Zmianą określa się przeniesienie udziału w imprezie na inną osobę. Klient może przenieść na inną osobę, spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeśli jednocześnie osoba ta przejmuje wynikające z tej umowy obowiązki. Za zmianę uważa się również zmianę potwierdzonego hotelu, terminu wyjazdu, długości trwania imprezy, lotniska, kierunku wakacyjnego, o ile Organizator potwierdzi możliwość dokonania takiej zmiany. Przeniesienie uprawnień i dokonywanie innych zmian jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o nich nie później niż na 2 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej i w pełni opłaci związane z nimi koszty. Przeniesienie uprawnień i dokonywanie zmian na mniej niż 2 dni przed rozpoczęciem imprezy wymaga uzyskania zgody Organizatora.

38. Rezygnacja to odwołanie udziału któregokolwiek z Uczestników w imprezie lub niestawienie się na zbiórkę.

39. Koszty zmiany lub rezygnacji, kalkulowane są indywidualnie dla każdego Klienta i uzależnione są od ewentualnej ponownej sprzedaży danej imprezy turystycznej lub danego świadczenia, z którego zrezygnował Klient i znane będą w dniu rozpoczęcia lub zakończenia imprezy, której dotyczy zmiana lub rezygnacja. Na życzenie Klienta koszt zmiany lub rezygnacji mogą być skalkulowane na dzień zgłoszenia zmiany lub rezygnacji, a następnie zweryfikowane po upływie terminu zakończenia pierwotnie planowanej imprezy.

Najczęściej koszty rezygnacji kształtują się następująco:

- do 45 dni od rozpoczęcia imprezy: 5%

- od 44dni do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy: 20%

- od 30 dni do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy: 50%

- od 21 dni do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy: 70%

- od 8 dni do 2 dni przed rozpoczęciem imprezy: 80%

- od 2 dni do dnia wyjazdu od 98% do 100% ceny imprezy.

40. Za dokonanie anulacji lub zmiany w potwierdzonej rezerwacji Organizator doliczy, tytułem poniesionych przez siebie kosztów obsługi, opłatę w wysokości 150 zł za każdego Uczestnika, którego dotyczy zmiana lub rezygnacja.

41. Klient może wykupić Ubezpieczenie Kosztów Zmian i Rezygnacji (pkt. 26 )– informację o warunkach Klient otrzyma przy rezerwacji.

## REKLAMACJE

42. W przypadku obozów młodzieżowych/kolonii wszelkie uwagi, sugestie dotyczące przebiegu imprezy rodzice/opiekunowie zobowiązani są zgłaszać kierownikowi lub właściwemu wychowawcy przebywającemu w miejscu wypoczynku dziecka.

43. Wszelkie reklamacje, uwagi i sugestie dotyczące pozostałych imprez należy zgłaszać w trakcie ich trwania bezpośrednio przedstawicielowi Organizatora (pilot lub rezydent ).

44. Wszystkie reklamacje do Organizatora należy zgłaszać pisemnie na adres: ul. 29 Listopada 4b/3, 32-050 Skawina. Organizator zobowiązany jest do ich rozpatrzenia w ciągu 14 dni od daty potwierdzonego wpływu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

45. W przypadku sprzedaży agencyjnej Uczestnika obowiązują Warunki Uczestnictwa Organizatora imprezy.

46. Wszelkie spory wynikłe z realizacji umowy rozstrzygane będą przez sąd cywilny w Krakowie, bądź przez sąd miejsca wykonania umowy.

47. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całości umowy.

48. W sprawach nie unormowanych niniejszą Umową mają zastosowanie Ustawa „O usługach turystycznych” z dnia 1.07.2018r. z oraz Kodeks Cywilny.

………………………………………………………….