

**Ogólne Warunki Świadczenia Imprezy Turystycznej  
„Festiwal Głębi”  
(dalej jako „OWU”)**

**1. Dane identyfikacyjne imprezy**

**Nazwa imprezy:** „Festiwal Głębi 2026”

**Terminy:**

- a) Turnus I: 26.06.2026 – 03.07.2026
- b) Turnus II: 03.07.2026– 10.07.2026
- c) Turnus III: 10.07.2026– 17.07.2026

**Miejsce realizacji imprezy:** Wiatraki Nature Resort - Kompleks

Wypoczynkowo-Szkoleniowy Marózek 1, 11-015 Olsztynek

**Charakter imprezy:** impreza turystyczna (pakiet usług turystycznych został określony w załącznikach do OWU)

**2. Organizator imprezy turystycznej**

FUNDACJA POGŁĘBIARKA z siedzibą pod adresem ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000868337, NIP 5252842557, nr REGON 38752932100000.

**Dane kontaktowe Organizatora (w sprawach umowy i realizacji imprezy):**

- a) e-mail: festiwal@poglebiarka.pl
- b) numer telefonu: 516-558-049
- c) adres korespondencyjny: Fundacja Pogłębiarka ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa
- d) strona www: www.festiwalglebi.pl

**Kontakt operacyjny w trakcie imprezy (telefon dyżurny / koordynator):** 516-558-049

**3. Metryka dokumentu**

**Data wejścia w życie OWU:** 01.03.2026

**Obowiązuje dla umów zawieranych od:** 01.03.2026 (włącznie)

**Kanał udostępnienia OWU:** PDF przesyłany e-mailem jako trwałe nośnik oraz strona internetowa Organizatoa: [www.festiwalglebi.pl](http://www.festiwalglebi.pl)

**4. Integralność załączników i zasady interpretacji**

1. Niniejsze OWU stanowią jednolity dokument regulujący zasady udziału w imprezie turystycznej oraz – łącznie z załącznikami – określają treść umowy zawieranej pomiędzy Organizatorem a podróżnym/uczestnikiem.
2. Integralną część OWU stanowią Załączniki wskazane w § 88.
3. Program imprezy oraz Tabela Opłat są wiążące i stosuje się je odpowiednio do wybranego terminu/turnusu imprezy, którego dotyczy zawierana umowa.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią OWU a treścią załączników, pierwszeństwo ma treść OWU, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej albo z kontekstu danego postanowienia jednoznacznie wynika, że

postanowienie załącznika ma charakter doprecyzowujący i nie pozostaje w sprzeczności z OWU.

5. Wersja Programu oraz Tabeli Opłat właściwa dla danej umowy jest wersją udostępnioną Uczestnikowi przed zawarciem umowy oraz przesłaną/potwierdzoną na trwałym nośniku po zawarciu umowy.

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1. Definicje

1. Użyte w niniejszych OWU pojęcia mają następujące znaczenie:

- a) **Organizator** – FUNDACJA POGŁĘBIARKA z siedzibą pod adresem ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000868337, NIP 5252842557, nr REGON 38752932100000 jako organizator imprezy turystycznej, będący stroną umowy zawieranej z Uczestnikiem.
- b) **Uczestnik / Podróżny** – osoba fizyczna zawierająca Umowę z Organizatorem lub osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, a także każda osoba korzystająca ze świadczeń objętych Umową w ramach danej rezerwacji (w zależności od kontekstu).
- c) **Umowa** – umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem, której treść tworzą OWU wraz z Załącznikami oraz informacje przekazane Uczestnikowi przed zawarciem Umowy i potwierdzone po jej zawarciu na Trwałym nośniku.
- d) **Impreza / Impreza Turystyczna** – impreza turystyczna w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, określona w części „Dane identyfikacyjne imprezy” oraz w Programie.
- e) **Usługi Turystyczne** – usługi stanowiące elementy Imprezy, w szczególności usługi noclegowe, wyżywienia, transportu, zajęć/aktywności, opieki organizacyjnej lub inne świadczenia wskazane w Programie i specyfikacji świadczeń.
- f) **OWU** – niniejsze ogólne warunki udziału w Imprezie Turystycznej.
- g) **Program** – dokument stanowiący Załącznik nr 1 do OWU, określający w szczególności świadczenia, harmonogram (program ramowy/szczegółowy), standard, miejsce realizacji Imprezy oraz inne elementy opisujące Imprezę.
- h) **Tabela Opłat** – dokument stanowiący Załącznik do OWU, określający zasady obliczania opłat należnych Organizatorowi w razie odstąpienia/rezygnacji Uczestnika przed rozpoczęciem Imprezy, w tym opłaty zryczałtowane lub parametryczne.
- i) **Cena** – łączna cena należna Organizatorowi za Imprezę, obejmująca świadczenia wskazane jako „w cenie” w Programie, z uwzględnieniem ewentualnych dopłat wynikających z Umowy.
- j) **Trwały nośnik** – nośnik umożliwiający Uczestnikowi przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, oraz pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (np. e-mail, PDF).

- k) **Niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową (w szczególności niezgodność z Programem i ustalonym standardem).
  - l) **Nadzwyczajne okoliczności** – okoliczności pozostające poza kontrolą strony powołującej się na takie okoliczności, których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania (w tym w szczególności zdarzenia wpływające na bezpieczeństwo lub możliwość realizacji Imprezy).
  - m) **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
  - n) **Platforma zapisów** – system/serwis internetowy wykorzystywany przez Organizatora do przyjmowania zgłoszeń i zawierania Umów (np. formularz zapisów).
  - o) **Ustawa** - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Pojęcia niezdefiniowane w OWU należy interpretować zgodnie z ich znaczeniem nadanym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w Ustawie.

## § 2. Charakter OWU i zakres zastosowania

1. OWU określają zasady zawierania i wykonywania Umów o udział w Imprezie, w tym w szczególności: zakres świadczeń, zasady zmian, odstąpienia i opłat, odpowiedzialność, tryb zgłaszania Niezgodności, procedurę reklamacyjną oraz zasady komunikacji.
2. OWU stanowią wzorzec umowny. Zawarcie Umowy następuje po uprzednim udostępnieniu Uczestnikowi OWU oraz właściwych Załączników w sposób umożliwiający ich pozyskanie, przechowywanie i odtworzenie.
3. W zakresie nieuregulowanym OWU zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Postanowienia OWU nie ograniczają uprawnień Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa; w razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.
4. Jeżeli Uczestnikiem jest konsument, postanowienia OWU należy interpretować z uwzględnieniem standardów ochrony konsumenckiej, w tym zasad przejrzystości i jednoznaczności postanowień umownych.

## § 3. Dokumenty składające się na Umowę i ich hierarchia

1. Umowę tworzą łącznie:
  - a) OWU;
  - b) Załączniki do OWU, w szczególności Program oraz Tabela Opłat;
  - c) informacje przekazane Uczestnikowi przed zawarciem Umowy (w tym w szczególności standardowy formularz informacyjny właściwy dla Imprezy), w zakresie w jakim zostały potwierdzone po zawarciu Umowy na Trwałym nośniku;
  - d) potwierdzenie zawarcia Umowy (w tym podsumowanie zamówienia/rezerwacji), przesłane Uczestnikowi na Trwałym nośniku.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami wskazanymi w ust. 1, zastosowanie ma następująca kolejność pierwszeństwa:
  - a) bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;
  - b) OWU;
  - c) Program;
  - d) pozostałe Załączniki (w tym Tabela Opłat);

- e) komunikaty organizacyjne i informacje operacyjne przekazywane w trakcie realizacji Imprezy, o ile nie modyfikują one istotnie uzgodnionych świadczeń i nie pozostają w sprzeczności z dokumentami wskazanymi w pkt 1–4.
3. Wersja OWU i Załączników właściwa dla danej Umowy jest wersją udostępnioną Uczestnikowi przed zawarciem Umowy oraz przesłaną/potwierdzoną na Trwałym nośniku po zawarciu Umowy.

#### **§ 4. Zasady komunikacji i doręczeń**

1. O ile OWU nie stanowią inaczej, komunikacja pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem odbywa się w języku polskim, w formie dokumentowej (w szczególności e-mail) na dane kontaktowe wskazane przez Uczestnika w procesie rejestracji lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.
2. Uczestnik zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych kontaktowych oraz do niezwłocznego informowania Organizatora o ich zmianie. Skutki braku aktualizacji danych obciążają Uczestnika, w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa.
3. Oświadczenia i informacje przesłane na adres e-mail wskazany przez Uczestnika uważa się za doręczone z chwilą, gdy wiadomość została skutecznie dostarczona do systemu teleinformatycznego (skrzynki/serwera pocztowego) Uczestnika w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią. W razie sporu domniemywa się doręczenie, jeżeli nadawca dysponuje potwierdzeniem wysyłki i brakiem komunikatu o niedostarczeniu; domniemanie to może zostać obalone przez Uczestnika. W razie powzięcia przez Organizatora informacji o braku doręczenia (np. komunikat zwrotny/bounce), Organizator podejmie rozsądne działania w celu ponowienia wysyłki lub kontaktu innym kanałem, jeżeli jest dostępny.
4. Organizator zapewnia kanał kontaktu operacyjnego w trakcie realizacji Imprezy (telefon dyżurny / koordynator) wskazany w części „Organizator imprezy turystycznej” oraz/lub w dokumentach przekazywanych przed rozpoczęciem Imprezy.
5. Zgłoszenia Niezgodności oraz reklamacje Uczestnik kieruje zgodnie z procedurą określoną w dalszych postanowieniach OWU.

#### **§ 5. Zasady interpretacji**

1. Nagłówki paragrafów i ustępów mają charakter porządkowy i nie wpływają na wykładnię postanowień OWU.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, wszelkie terminy i godziny podawane są według czasu urzędowego obowiązującego w Polsce (CET/CEST).
3. Zmiana OWU lub Załączników co do zasady wpływa wyłącznie na Umowy zawierane po dacie wejścia w życie nowej wersji. Do Umów już zawartych stosuje się wersję OWU i Załączników właściwą dla danej Umowy, chyba że:
  - a) zmiana wynika bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i ma zastosowanie do Umów już zawartych, albo
  - b) Strony wyraźnie uzgodnią zastosowanie nowej wersji w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
4. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie OWU okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień; w miejsce postanowienia nieważnego lub bezskutecznego stosuje się odpowiednie przepisy prawa, a w braku takich – postanowienie możliwie najbliższe celowi gospodarczemu nieważnego postanowienia, z poszanowaniem praw Uczestnika.

## II. PRZEDMIOT UMOWY I ZAKRES ŚWIADCZEŃ

### § 6. Przedmiot Umowy

1. Na podstawie Umowy Organizator zobowiązuje się do zorganizowania i przeprowadzenia na rzecz Uczestnika Imprezy Turystycznej pod nazwą wskazaną w części „Dane identyfikacyjne imprezy”, zgodnie z Programem oraz pozostałymi postanowieniami Umowy, a Uczestnik zobowiązuje się do zapłaty Ceny oraz do przestrzegania postanowień Umowy.
2. Impreza Turystyczna stanowi zorganizowany pakiet usług turystycznych w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązujących, obejmujący co, składających się na jednolity produkt turystyczny oferowany przez Organizatora pod wspólną ceną.
3. Szczegółowy opis Imprezy, zakres świadczeń, harmonogram oraz warunki realizacji zawarte są w Programie stanowiącym Załącznik nr 1 do OWU. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Program określa również świadczenia wliczone w Cenę oraz świadczenia wyłączone z Ceny.
4. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony – obejmujący okres poprzedzający rozpoczęcie Imprezy (organizacja i przygotowanie) oraz okres jej realizacji – w ramach wybranego przez Uczestnika terminu/turnusu.

### § 7. Zakres świadczeń wliczonych w Cenę

1. W ramach Ceny Organizator zapewnia Uczestnikowi świadczenia wskazane w Programie jako „w cenie”, w szczególności (w zależności od wariantu Imprezy):
  - a) zakwaterowanie w obiekcie/obiektach wskazanych w Programie, w standardzie określonym w Programie;
  - b) wyżywienie w zakresie i standardzie określonym w Programie (np. liczba posiłków, forma serwowania, ewentualne ograniczenia);
  - c) realizację aktywności/zajęć ujętych w Programie, w tym zapewnienie prowadzących/instruktorów, o ile przewidziano;
  - d) opiekę organizacyjną/koordynację na miejscu w zakresie wskazanym w Programie;
  - e) inne świadczenia wskazane *expressis verbis* w Programie jako objęte Ceną.
2. Organizator jest uprawniony do posługiwania się podwykonawcami przy wykonaniu świadczeń wchodzących w skład Imprezy, przy czym nie wpływa to na odpowiedzialność Organizatora wobec Uczestnika wynikającą z Umowy oraz przepisów prawa.
3. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie lub na Trwałym nośniku, Cena obejmuje wyłącznie świadczenia wskazane w Programie jako wliczone w Cenę.

### § 8. Świadczenia wyłączone z Ceny oraz świadczenia dodatkowo płatne

1. Cena nie obejmuje świadczeń, które w Programie zostały wskazane jako „poza ceną”, „we własnym zakresie” albo „dodatkowo płatne”, w szczególności: kosztów dojazdu Uczestnika do miejsca rozpoczęcia Imprezy i powrotu (o ile Program nie stanowi inaczej), wydatków osobistych, świadczeń fakultatywnych oraz kosztów wynikających z indywidualnych decyzji Uczestnika.
2. Świadczenia dodatkowe mogą być oferowane przez Organizatora lub podmioty trzecie. Warunkiem ich nabycia jest odrębne zamówienie przez Uczestnika oraz zapłata ceny takiego świadczenia, o ile Organizator przewidział taką możliwość.

3. Jeżeli określone świadczenie nie zostało wskazane w Programie jako objęte Ceną, uznaje się, że nie jest objęte Ceną, chyba że co innego wynika jednoznacznie z Umowy.

### **§ 9. Standard świadczeń oraz informacje o Imprezie**

1. Organizator zobowiązuje się do wykonania usług turystycznych składających się na Imprezę zgodnie z Umową, w tym w szczególności zgodnie z Programem oraz uzgodnionym standardem świadczeń.
2. Informacje o Imprezie, w tym w szczególności o głównych cechach usług turystycznych, miejscu i czasie realizacji, standardzie zakwaterowania, zakresie wyżywienia, wymaganiach udziału oraz zasadach bezpieczeństwa, mają charakter wiążący w zakresie wynikającym z Umowy.
3. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedogodności wynikające z okoliczności niezależnych od Organizatora, typowych dla charakteru wydarzeń wyjazdowych (np. okresowe ograniczenia dostępności infrastruktury, czasowe utrudnienia komunikacyjne), pod warunkiem, że nie prowadzą one do Niezgodności w rozumieniu Umowy.
4. Wymagania dotyczące uczestnictwa (w tym wymagania zdrowotne, kondycyjne, sprzętowe lub organizacyjne) mogą wynikać z Programu. Uczestnik zobowiązuje się do zapoznania z tymi wymaganiami przed zawarciem Umowy i do ich spełnienia w zakresie niezbędnym dla bezpiecznej realizacji Imprezy.

### **§ 10. Minimalna liczba uczestników i warunki realizacji**

1. Jeżeli realizacja Imprezy jest uzależniona od osiągnięcia minimalnej liczby uczestników, informacja o tej liczbie oraz o terminie, w którym Organizator może odwołać Imprezę z tej przyczyny, wskazana jest w Programie oraz/lub w podsumowaniu rezerwacji przekazywanym na Trwałym nośniku.
2. Jeżeli realizacja Imprezy jest uzależniona od osiągnięcia minimalnej liczby uczestników, Organizator może odwołać Imprezę z tej przyczyny najpóźniej: (i) na 20 dni przed rozpoczęciem – gdy Impreza trwa ponad 6 dni; (ii) na 7 dni przed rozpoczęciem – gdy Impreza trwa od 2 do 6 dni; (iii) na 48 godzin przed rozpoczęciem – gdy Impreza trwa krócej niż 2 dni; chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
3. W przypadku odwołania Imprezy z powodu nieosiągnięcia minimalnej liczby uczestników, Organizator poinformuje Uczestnika w terminie wskazanym w Programie i dokona zwrotu uiszczonych płatności zgodnie z Umową oraz przepisami prawa.
4. Organizator zastrzega, że realizacja wybranych elementów Programu może zależeć od warunków atmosferycznych, bezpieczeństwa lub decyzji właściwych służb/zarządców terenu, o ile Program przewiduje takie uwarunkowania. Zasady ewentualnych zmian Programu określają postanowienia rozdziału dotyczącego zmian Umowy i Programu.

## **III. PROGRAM I ORGANIZACJA IMPREZY**

### **§ 11. Program – charakter, zakres i zasady realizacji**

1. Program stanowi integralną część Umowy jako Załącznik nr 1 do OWU i określa w szczególności: (i) świadczenia objęte Imprezą, (ii) harmonogram (program ramowy i/lub szczegółowy), (iii) miejsce realizacji Imprezy, (iv) standard świadczeń oraz (v) informacje organizacyjne i wymagania udziału.

2. O ile Program przewiduje program szczegółowy (dzień po dniu), stanowi on podstawę organizacji Imprezy. W zakresie, w jakim Program ma charakter programu ramowego, wskazane w nim godziny, kolejność oraz czas trwania poszczególnych punktów mają charakter orientacyjny, a ich doprecyzowanie następuje w informacjach organizacyjnych przekazywanych Uczestnikom przed rozpoczęciem Imprezy lub na miejscu.
3. Organizator jest uprawniony do wprowadzania zmian organizacyjnych w Programie (w szczególności zmiany kolejności punktów programu, przesunięcia godzin, zmiany prowadzących, zmiany lokalizacji w obrębie obszaru realizacji Imprezy), jeżeli jest to uzasadnione względami organizacyjnymi, logistycznymi, bezpieczeństwa, warunkami atmosferycznymi, decyzjami właściwych służb/zarządców terenu albo innymi okolicznościami pozostającymi poza uzasadnioną kontrolą Organizatora, pod warunkiem że zmiany te nie prowadzą do obniżenia uzgodnionego standardu świadczeń lub ograniczenia głównych cech Imprezy w sposób istotny.
4. W razie konieczności wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, Organizator poinformuje Uczestnika niezwłocznie w sposób odpowiedni do okoliczności (w tym za pośrednictwem koordynatora na miejscu lub na wskazany adres e-mail), wskazując przyczyny zmiany oraz – o ile to możliwe – proponowany sposób realizacji świadczenia zastępczego lub równoważnego.
5. Zasady zmiany Umowy przed rozpoczęciem Imprezy, w tym zmiany istotne oraz prawa Uczestnika w takim przypadku, określa rozdział dotyczący zmian Umowy.

## **§ 12. Informacje organizacyjne, miejsce rozpoczęcia i zakończenia Imprezy**

1. Organizator przekaze Uczestnikowi, na Trwałym nośniku, informacje organizacyjne istotne dla prawidłowego udziału w Imprezie, w szczególności: (i) miejsce i czas zbiórki, (ii) miejsce i czas zakończenia Imprezy, (iii) dane kontaktowe koordynatora/telefonu dyżurnego, (iv) zalecenia dotyczące przygotowania i wyposażenia oraz (v) zasady zgłaszania Niezgodności na miejscu – w terminie umożliwiającym racjonalne przygotowanie do Imprezy, a nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy, o ile okoliczności nie wymagają krótszego terminu.
2. O ile Program nie stanowi inaczej, Uczestnik zobowiązany jest do stawienia się w miejscu rozpoczęcia Imprezy w czasie wskazanym przez Organizatora. Spóźnienie Uczestnika, nieobecność na zbiórce lub wcześniejsze opuszczenie Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika nie stanowią Niezgodności po stronie Organizatora i mogą skutkować brakiem możliwości skorzystania z całości lub części świadczeń bez prawa do obniżenia Ceny, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Jeżeli dojazd Uczestnika do miejsca rozpoczęcia Imprezy oraz powrót z miejsca zakończenia Imprezy nie są objęte Ceną (zgodnie z Programem), Uczestnik organizuje je we własnym zakresie i na własny koszt. Organizator może przekazać rekomendacje logistyczne, które mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora, o ile Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej.
4. W przypadkach uzasadnionych organizacją Imprezy Organizator może wprowadzić zasady dotyczące formalności (np. godziny zameldowania i wymeldowania, sposób odbioru opasek/identyfikatorów, zasady depozytu), o ile pozostają one zgodne z Umową i przepisami prawa.

## **§ 13. Zakwaterowanie i wyżywienie – zasady organizacyjne**

1. Zakwaterowanie realizowane jest w obiekcie/obiektach wskazanych w Programie, w standardzie tam określonym. Organizator może dokonywać przydziału pokoi/miejsc

noclegowych z uwzględnieniem logistyki, liczebności grupy oraz uwarunkowań obiektu, o ile Program nie przewiduje konkretnego standardu indywidualizacji (np. pokój jednoosobowy w określonej cenie).

2. Jeżeli Program przewiduje zakwaterowanie w pokojach współdzielonych, Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że Organizator może łączyć Uczestników w pokojach według kryteriów organizacyjnych. Prośby Uczestnika co do preferencji (np. wspólny pokój z konkretną osobą) mogą być uwzględniane w miarę możliwości, bez gwarancji, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Zakres wyżywienia (liczba posiłków, forma, godziny, ewentualne ograniczenia) wynika z Programu. Uczestnik zobowiązany jest zgłosić Organizatorowi, w terminie wskazanym w informacjach organizacyjnych (nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy), istotne informacje dotyczące diety/alergenów w zakresie niezbędnym do organizacji świadczeń.
4. Organizator dołoży należytej staranności, aby uwzględnić zgłoszone potrzeby dietetyczne, o ile zostały zgłoszone w terminie i w zakresie umożliwiającym organizację świadczeń. Jeżeli zapewnienie danej diety wymaga dopłaty lub nie jest możliwe z przyczyn obiektywnych (np. ograniczenia dostawcy), Organizator poinformuje o tym Uczestnika przed rozpoczęciem Imprezy, o ile to możliwe.

#### **§ 14. Zajęcia, aktywności i zasady uczestnictwa**

1. Uczestnik zobowiązuje się do stosowania do uzasadnionych poleceń organizacyjnych Organizatora, koordynatora oraz prowadzących/instruktorów, wydawanych w szczególności w celu zapewnienia bezpieczeństwa i sprawnej realizacji Programu.
2. Udział w wybranych aktywnościach może wymagać spełnienia warunków wskazanych w Programie (np. odpowiedni strój, obuwie, wyposażenie, minimalny poziom sprawności). Uczestnik ponosi odpowiedzialność za przygotowanie się do udziału w zakresie przewidzianym w Programie i informacjach organizacyjnych.
3. Organizator jest uprawniony do dokonania zmiany prowadzącego/instruktora lub formy realizacji danej aktywności, jeżeli jest to uzasadnione przyczynami organizacyjnymi, bezpieczeństwa lub dostępnością personelu, pod warunkiem zapewnienia świadczenia równoważnego co do charakteru i standardu, o ile jest to możliwe.
4. W przypadkach, w których zachowanie Uczestnika stwarza realne ryzyko dla bezpieczeństwa jego samego lub innych osób albo istotnie zakłóca realizację Programu, Organizator może – po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń, o ile okoliczności na to pozwalają – ograniczyć Uczestnikowi udział w danej aktywności lub zastosować środki przewidziane w rozdziale dotyczącym zasad porządkowych i wykluczenia Uczestnika, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

### **IV. ZAWARCIE UMOWY I ZASADY UDZIAŁU**

#### **§ 15. Zawarcie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem w trybie wybranym przez Organizatora, w szczególności:
  - a) na odległość – za pośrednictwem Platformy zapisów (formularza zgłoszeniowego) lub innego narzędzia elektronicznego udostępnionego przez Organizatora, albo
  - b) w trybie dokumentowym – poprzez złożenie oświadczeń woli w drodze korespondencji e-mail, albo
  - c) w inny sposób uzgodniony przez Strony, zgodny z przepisami prawa.

2. W przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem Platformy zapisów, do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą spełnienia łącznie następujących warunków:
  - a) dokonania przez Uczestnika zgłoszenia udziału (wyboru terminu/turnusu oraz podania danych wymaganych przez Organizatora),
  - b) potwierdzenia zapoznania się z OWU oraz Załącznikami (w tym Programem i Tabelą Opłat) w sposób wymagany w procesie rejestracji, oraz
  - c) dokonania płatności w wysokości i terminie przewidzianych dla danej rezerwacji albo innego potwierdzenia przyjęcia rezerwacji przez Organizatora, jeżeli dany tryb przewiduje płatność późniejszą (zgodnie z informacją przekazaną Uczestnikowi przed zawarciem Umowy).
3. Organizator potwierdza zawarcie Umowy poprzez przesłanie Uczestnikowi, na Trwałym nośniku, potwierdzenia zawarcia Umowy wraz z dokumentami składającymi się na jej treść (co najmniej: OWU oraz Załączniki właściwe dla danej rezerwacji, w tym Program i Tabela Opłat), a także informacji organizacyjnych, o ile są dostępne na danym etapie.
4. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że Organizator przesyła potwierdzenie zawarcia Umowy oraz dokumenty składające się na Umowę na adres e-mail wskazany przez Uczestnika. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Uczestnika (w szczególności błędny adres e-mail, blokada skrzynki, filtry antyspamowe) nie dojdzie do skutecznego doręczenia tych dokumentów, nie wpływa to na fakt zawarcia Umowy zgodnie z ust. 2. Organizator – na wniosek Uczestnika – niezwłocznie ponownie prześle lub udostępni dokumenty na Trwałym nośniku. Postanowienie nie wyłącza ani nie ogranicza obowiązków Organizatora oraz praw Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 16. Osoba dokonująca rezerwacji i odpowiedzialność za uczestników**

1. Osoba dokonująca rezerwacji (dalej: „Rezerwujący”) oświadcza, że:
  - a) jest uprawniona do zawarcia Umowy w imieniu własnym oraz – jeżeli rezerwacja obejmuje więcej niż jednego uczestnika – że posiada umocowanie lub zgodę pozostałych osób do dokonania rezerwacji i przekazania ich danych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy, oraz
  - b) przekaze pozostałym uczestnikom treść Umowy, w tym OWU i Załączniki, oraz zobowiąże ich do przestrzegania postanowień Umowy w zakresie, w jakim ich dotyczą.
2. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Rezerwujący ponosi odpowiedzialność wobec Organizatora za wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy w zakresie płatności należności oraz przekazania prawidłowych danych uczestników objętych rezerwacją.
3. Postanowienia OWU dotyczące uprawnień i obowiązków Uczestnika stosuje się odpowiednio do każdej osoby korzystającej ze świadczeń w ramach danej rezerwacji.

## **§ 17. Dane, oświadczenia i obowiązki Uczestnika**

1. Uczestnik zobowiązany jest podać dane prawdziwe, kompletne i aktualne oraz utrzymywać ich aktualność w okresie obowiązywania Umowy, w szczególności w zakresie danych kontaktowych niezbędnych do przekazywania informacji związanych z realizacją Imprezy.
2. Uczestnik zobowiązany jest zapoznać się przed zawarciem Umowy z treścią OWU oraz Załączników, w szczególności z Programem (w tym wymaganiami udziału i informacjami bezpieczeństwa) oraz z Tabelą Opłat (zasady odstąpienia i ewentualnych potrąceń).

3. Uczestnik zobowiązany jest:
  - a) stosować się do uzasadnionych instrukcji Organizatora, koordynatora oraz prowadzących/instruktorów, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa, porządku i organizacji,
  - b) przestrzegać zasad określonych w regulaminie porządkowym (jeżeli stanowi Załącznik do OWU) oraz zasad obowiązujących w miejscu realizacji Imprezy,
  - c) niezwłocznie informować Organizatora o okolicznościach mogących wpływać na prawidłową realizację Umowy (np. istotne ograniczenia udziału wynikające z przesłanek obiektywnych), w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy i zapewnienia bezpieczeństwa.
4. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z jego winy Organizatorowi, podwykonawcom lub innym uczestnikom, na zasadach ogólnych, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

### **§ 18. Uczestnicy małoletni**

1. Udział osoby małoletniej w Imprezie jest dopuszczalny wyłącznie na warunkach wskazanych w Programie oraz z zachowaniem wymogów określonych w niniejszym paragrafie.
2. Małoletni może uczestniczyć w Imprezie:
  1. pod opieką rodzica/opiekuna prawnego albo osoby pełnoletniej upoważnionej przez rodzica/opiekuna prawnego, albo
  2. samodzielnie – wyłącznie, jeżeli Program przewiduje taką możliwość oraz po uprzednim spełnieniu wymogów formalnych wskazanych przez Organizatora (w tym przedstawieniu stosownych zgód i upoważnień), przy czym szczegółowe warunki (wiek, zakres opieki, dodatkowe wymagania) określa Program.
3. Osoba sprawująca opiekę nad małoletnim w trakcie Imprezy (rodzic/opiekun prawny albo upoważniony opiekun) ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie przez małoletniego postanowień Umowy oraz zasad bezpieczeństwa, a także za wykonywanie obowiązków małoletniego w zakresie, w jakim małoletni nie może ich skutecznie wykonywać samodzielnie.
4. Organizator może wymagać przedłożenia, przed rozpoczęciem Imprezy, dokumentów niezbędnych do zapewnienia prawidłowej opieki i bezpieczeństwa małoletniego (np. zgody opiekuna prawnego, upoważnienia dla opiekuna, danych kontaktowych), przy czym zakres tych dokumentów i danych nie będzie wykraczał poza to, co jest obiektywnie konieczne do realizacji Umowy i zapewnienia bezpieczeństwa.

### **§ 19. Przeniesienie Umowy na inną osobę**

1. Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu prawa z Umowy (dalej: „**Osoba Przejmująca**”), pod warunkiem:
  - a) poinformowania Organizatora na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie umożliwiającym dokonanie niezbędnych czynności organizacyjnych, nie później jednak niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy oraz
  - b) przedstawienia danych Osoby Przejmującej w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy i weryfikacji spełnienia warunków udziału.
2. Uczestnik oraz Osoba Przejmująca ponoszą solidarną odpowiedzialność wobec Organizatora za zapłatę Ceny oraz za pokrycie rzeczywistych kosztów przeniesienia Umowy poniesionych przez Organizatora (np. opłaty administracyjne podwykonawców), o ile takie koszty wystąpią i zostaną należycie wykazane.

3. Przeniesienie Umowy jest skuteczne z chwilą potwierdzenia przez Organizatora, na Trwałym nośniku, przyjęcia Osoby Przejmującej w miejsce dotychczasowego Uczestnika, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Jeżeli przeniesienie Umowy nie jest możliwe z przyczyn obiektywnych (w szczególności wynikających z wymogów Programu, ograniczeń dostawców lub braku możliwości zmiany danych w rezerwacjach), Organizator niezwłocznie poinformuje o tym Uczestnika wraz z uzasadnieniem.
5. W razie zawiadomienia o przeniesieniu Umowy w terminie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Organizator może odmówić przeniesienia wyłącznie, jeżeli – z przyczyn obiektywnych – dokonanie zmian nie jest możliwe albo nie jest możliwe bez poniesienia niewspółmiernych kosztów; w takim przypadku Organizator niezwłocznie informuje Uczestnika o przyczynach odmowy.

## **§ 20. Wymagania udziału i ograniczenia organizacyjne**

1. Wymagania dotyczące uczestnictwa (w tym wymagania zdrowotne, kondycyjne, sprzętowe, bezpieczeństwa lub formalne) określa Program. Uczestnik zobowiązany jest zapewnić spełnienie tych wymagań przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Organizator może odmówić dopuszczenia do udziału w Imprezie albo ograniczyć udział Uczestnika w określonych aktywnościach, jeżeli:
  - a) Uczestnik nie spełnia wymagań udziału wskazanych w Programie, a brak spełnienia tych wymagań stwarza realne ryzyko dla bezpieczeństwa Uczestnika lub innych osób, albo
  - b) Uczestnik narusza w sposób istotny zasady bezpieczeństwa lub porządkowe, przy czym Organizator każdorazowo działa w sposób proporcjonalny i z poszanowaniem praw Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Skutki finansowe przypadków, o których mowa w ust. 2, w tym ewentualne rozliczenia i zwroty, określa rozdział dotyczący odstąpienia/rozwiązania Umowy oraz odpowiedzialności, z uwzględnieniem okoliczności konkretnego przypadku i przepisów bezwzględnie obowiązujących.

## **V. CENA, PŁATNOŚCI I DOKUMENTY ROZLICZENIOWE**

### **§ 21. Cena Imprezy i jej elementy**

1. Cena Imprezy jest określona w ofercie Organizatora oraz w podsumowaniu rezerwacji przekazywanym Uczestnikowi przed zawarciem Umowy, a następnie potwierdzanym na Trwałym nośniku po zawarciu Umowy. Cena obejmuje świadczenia wskazane w Programie jako „w cenie” oraz nie obejmuje świadczeń wskazanych jako „poza ceną”, „we własnym zakresie” lub „dodatkowo płatne”.
2. Cena jest ceną łączną za Imprezę, obejmującą podatki, opłaty i należności publicznoprawne, o ile z Umowy nie wynika wyraźnie inaczej.
3. Jeżeli Organizator przewiduje warianty Ceny (np. różne ceny dla turnusów, pakietów, opcji zakwaterowania), właściwa Cena wynika z wyboru dokonanego przez Uczestnika w procesie rezerwacji i zostaje potwierdzona w potwierdzeniu zawarcia Umowy.
4. Wszelkie rabaty, kody promocyjne lub inne obniżki Ceny mają zastosowanie wyłącznie na warunkach wskazanych w komunikacie promocyjnym lub w ofercie Organizatora i tylko wtedy, gdy zostały uwzględnione w podsumowaniu rezerwacji oraz potwierdzeniu Umowy.

## **§ 22. Warunki płatności i harmonogram**

1. Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty Ceny w sposób i w terminach wskazanych w procesie rezerwacji oraz potwierdzonych na Trwałym nośniku po zawarciu Umowy.
2. Organizator może przewidzieć następujące modele płatności (stosownie do oferty dla danej Imprezy):
  - a) płatność jednorazowa – pełna Cena płatna z góry, albo
  - b) płatność etapowa – zaliczka/przedpłata płatna przy zawarciu Umowy oraz dopłata pozostałej części Ceny w terminie późniejszym, wskazanym w harmonogramie płatności.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Organizatora lub operatora płatności obsługującego transakcję, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.
4. W przypadku płatności etapowej, wysokość i termin płatności zaliczki/przedpłaty oraz termin dopłaty wskazane są w podsumowaniu rezerwacji i w potwierdzeniu Umowy. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że nie wniesienie dopłaty w terminie może skutkować rozwiązaniem Umowy na zasadach określonych w § 24.

## **§ 23. Sposoby płatności**

1. Organizator udostępnia sposoby płatności wskazane w procesie rezerwacji, w szczególności:
  - a) płatność elektroniczną za pośrednictwem operatora płatności,
  - b) przelew bankowy na rachunek Organizatora,
  - c) inne sposoby płatności wskazane w ofercie (jeżeli mają zastosowanie).
2. Jeżeli płatność realizowana jest za pośrednictwem operatora płatności, Uczestnik zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami operatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy techniczne, błędy lub opóźnienia wynikające z działania systemów operatora płatności, o ile nie są one następstwem okoliczności leżących po stronie Organizatora.
3. Koszty obsługi płatności (np. prowizje operatora) obciążają Uczestnika wyłącznie wtedy, gdy Organizator wyraźnie wskazał takie koszty przed zawarciem Umowy oraz zostały one uwzględnione w podsumowaniu rezerwacji.

## **§ 24. Skutki braku zapłaty**

1. W przypadku braku zapłaty Ceny lub jej części w terminie, Organizator jest uprawniony do wezwania Uczestnika do zapłaty, wyznaczając dodatkowy, odpowiedni termin do dokonania płatności, nie krótszy niż 14 dni, chyba że z okoliczności sprawy wynika potrzeba wyznaczenia krótszego terminu (np. bezpośrednio przed rozpoczęciem Imprezy).
2. Jeżeli Uczestnik nie dokona płatności w dodatkowym terminie, Organizator może odstąpić od Umowy albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (stosownie do okoliczności), przy czym rozliczenie między Stronami następuje z uwzględnieniem:
  - a) rzeczywiście poniesionych kosztów Organizatora związanych z realizacją Umowy,
  - b) zasad określonych w Tabeli Opłat (o ile znajduje zastosowanie), oraz
  - c) bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1–2, Organizator potwierdzi na Trwałym nośniku złożenie oświadczenia o odstąpieniu/rozwiązaniu Umowy wraz z rozliczeniem albo informacją o terminie jego dokonania.

### **§ 25. Dokumenty rozliczeniowe (faktury, rachunki) i dane do rozliczeń**

1. Organizator wystawia dokumenty rozliczeniowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
2. Jeżeli Uczestnik żąda wystawienia faktury, zobowiązany jest przekazać dane niezbędne do jej wystawienia najpóźniej w momencie dokonywania płatności (albo w terminie wskazanym przez Organizatora), w szczególności: imię i nazwisko/nazwę, adres, NIP (jeżeli dotyczy).
3. W przypadku braku przekazania danych w terminie, Organizator może nie mieć możliwości wystawienia faktury zgodnie z żądaniem Uczestnika (w szczególności wystawienia faktury na podmiot inny niż osoba dokonująca płatności), przy czym Organizator dołoży należytej staranności, aby umożliwić wystawienie dokumentu rozliczeniowego w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
4. Dokumenty rozliczeniowe mogą być doręczane Uczestnikowi w formie elektronicznej (np. PDF przesłany e-mailem), o ile przepisy prawa dopuszczają taką formę, a Uczestnik podał adres e-mail do kontaktu.
5. Jeżeli Umowa przewiduje zaliczkę/przedpłatę, Organizator może wystawić fakturę zaliczkową, a następnie fakturę końcową – zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów podatkowych.

### **§ 26. Zmiana Ceny**

1. Zmiana Ceny po zawarciu Umowy jest dopuszczalna wyłącznie w przypadkach i na warunkach przewidzianych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia Umowy.
2. Jeżeli Umowa przewiduje możliwość zmiany Ceny, Organizator wskaże Uczestnikowi, na Trwałym nośniku, podstawę zmiany, sposób kalkulacji oraz wpływ zmiany na łączną Cenę, w terminach i w zakresie wymaganych przepisami prawa.
3. Zasady postępowania w razie zmiany istotnych warunków Umowy, w tym Ceny, określa rozdział dotyczący zmian przed rozpoczęciem Imprezy.

## **VI. ZMIANY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY**

### **§ 27. Zasady ogólne zmian**

1. Organizator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy wyłącznie w przypadkach oraz na zasadach określonych w niniejszym Rozdziale, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów Ustawy.
2. Wszelkie informacje o zmianach przekazywane są Uczestnikowi na trwałym nośniku, w sposób jasny, zrozumiały i widoczny (w szczególności poprzez wiadomość e-mail lub dokument PDF).
3. Zmiany dzielą się na:
  - a) zmiany nieznaczne (organizacyjne, nie wpływające istotnie na główne właściwości Imprezy), oraz

- b) zmiany istotne (w szczególności dotyczące głównych właściwości usług turystycznych lub warunków uzgodnionych indywidualnie, a także określone w § 31).

## **§ 28. Zmiany nieznaczne**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania przed rozpoczęciem Imprezy zmian nieznacznych warunków Umowy, jeżeli:
  - a) możliwość wprowadzenia takich zmian wynika z Umowy,
  - b) zmiana ma charakter nieznaczny, oraz
  - c) Organizator poinformuje o zmianie Uczestnika na trwałym nośniku, w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
2. Zmiany nieznaczne mogą obejmować w szczególności: doprecyzowania logistyczne, korekty harmonogramu (w granicach wynikających z Programu), zmianę kolejności punktów programu, zmianę osoby prowadzącej lub koordynatora, zmianę miejsca realizacji zajęć w obrębie obszaru wskazanego w Programie – o ile nie prowadzą do obniżenia uzgodnionego standardu świadczeń.
3. Wprowadzenie zmian nieznacznych nie stanowi podstawy do odstąpienia przez Uczestnika od Umowy bez opłaty, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 29. Zmiana Ceny**

1. Po zawarciu Umowy podwyższenie Ceny jest dopuszczalne wyłącznie, jeżeli:
  - a) Umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia Ceny, oraz
  - b) Umowa określa sposób obliczania zmiany Ceny, oraz
  - c) podwyższenie stanowi bezpośredni skutek zmiany co najmniej jednej z poniższych okoliczności:
    - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
    - 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty nie uczestniczące bezpośrednio w realizacji Imprezy (w tym podatków turystycznych),
    - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy.
2. Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.
3. Organizator powiadamia Uczestnika na trwałym nośniku o zmianie Ceny, uzasadnia podwyżkę oraz wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Organizator nie przewiduje podwyższenia Ceny po zawarciu Umowy, z zastrzeżeniem sytuacji, gdy zmiana wynika bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. W przypadku obniżenia Ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi; na żądanie Uczestnika Organizator przedstawi dowód poniesienia takich kosztów.

## **§ 30. Zmiany istotne**

1. Jeżeli przed rozpoczęciem Imprezy Organizator:
  - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych (w szczególności elementy, o których mowa w Programie jako kluczowe – np. miejsce pobytu, czas trwania, standard zakwaterowania, zasadniczy zakres świadczeń), albo

- b) nie może spełnić specjalnych wymagań zgłoszonych przez Uczestnika i zaakceptowanych przez Organizatora (tj. uzgodnionych i włączonych do Umowy), albo
  - c) proponuje podwyższenie Ceny przekraczające 8% całkowitej Ceny Imprezy, – Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika na trwałym nośniku.
2. Organizator może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
  3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Uczestnika co najmniej o:
    - a) proponowanych zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na Cenę,
    - b) rozsądnym terminie na przekazanie decyzji przez Uczestnika,
    - c) skutku braku odpowiedzi w terminie – tj. odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie,
    - d) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie – jeżeli jest oferowana.

### **§ 31. Decyzja Uczestnika w razie zmiany istotnej**

1. W terminie 14 dni Uczestnik informuje Organizatora, że:
  - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
  - b) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - c) odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną (jeżeli została zaoferowana).
2. Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie skutkuje odstąpieniem od Umowy na zasadach określonych w § 30 ust. 3 pkt c.
3. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia Ceny.

### **§ 32. Zwroty w razie odstąpienia wskutek zmiany istotnej**

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Uczestnika na podstawie § 31 ust. 1 pkt b albo w wyniku braku odpowiedzi, o którym mowa w § 31 ust. 2, Organizator zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
2. Uczestnik jest zwolniony od obowiązku poniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 1.

### **§ 33. Postanowienia porządkowe dotyczące komunikacji zmian**

1. Oświadczenia Uczestnika składane na podstawie niniejszego Rozdziału (w szczególności o przyjęciu zmiany, odstąpieniu lub przyjęciu imprezy zastępczej) mogą być składane w formie dokumentowej, w szczególności poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres kontaktowy Organizatora wskazany w Umowie.
2. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem, o ile zostanie ono wysłane na prawidłowy adres komunikacyjny wskazany przez Organizatora.

## **VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ UCZESTNIKA**

### **§ 34. Uprawnienie Uczestnika do odstąpienia przed rozpoczęciem Imprezy**

1. Uczestnik jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy, składając Organizatorowi oświadczenie o odstąpieniu na Trwałym nośniku, w szczególności w formie wiadomości e-mail, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wymagają formy szczególnej.
2. Z zastrzeżeniem § 36 – § 37 oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odstąpienie, o którym mowa w ust. 1, może wiązać się z obowiązkiem zapłaty na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie zgodnie z § 35 i Tabelą Opłat.
3. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że w razie zamiaru rezygnacji z udziału alternatywą dla odstąpienia może być przeniesienie Umowy na inną osobę na zasadach określonych w § 19, co może ograniczyć lub wykluczyć koszty po stronie Uczestnika.

### **§ 35. Opłata za odstąpienie – zasady i Tabela Opłat**

1. W razie odstąpienia przez Uczestnika od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy Organizator jest uprawniony do żądania od Uczestnika odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie, odpowiadającej poniesionym kosztom Organizatora oraz utraconym korzyściom, z uwzględnieniem możliwości wykorzystania lub odsprzedaży danych usług turystycznych.
2. Wysokość opłaty za odstąpienie jest określona w Tabeli Opłat stanowiącej integralny załącznik do OWU. Tabela Opłat określa opłaty w sposób zryczałtowany lub parametryczny, w szczególności w zależności od liczby dni pozostałych do rozpoczęcia Imprezy.
3. Opłata za odstąpienie jest naliczana od Ceny Imprezy właściwej dla danej rezerwacji, chyba że Tabela Opłat stanowi inaczej.
4. Opłata za odstąpienie ustalana jest zgodnie z Tabelą Opłat i nie może przekroczyć kwoty wynikającej z Tabeli Opłat dla danego terminu odstąpienia. Organizator może zastosować opłatę niższą, jeżeli w konkretnym przypadku poniesione koszty i utracone korzyści są niższe, w szczególności z uwagi na możliwość odsprzedaży lub ponownego wykorzystania usług turystycznych.
5. Na żądanie Uczestnika Organizator przedstawia uzasadnienie zastosowanej opłaty, w tym wskazuje pozycję Tabeli Opłat i wyjaśnia jej relację do typowych kosztów ponoszonych przez Organizatora.

### **§ 36. Odstąpienie bez opłaty z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie, jeżeli w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, które w istotny sposób wpływają na realizację Imprezy lub na przewóz Uczestników do miejsca docelowego.
2. W przypadku odstąpienia na podstawie ust. 1 Organizator zwraca Uczestnikowi wszystkie wniesione wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu, bez prawa do dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
3. Uczestnik składa oświadczenie o odstąpieniu na Trwałym nośniku i – o ile to możliwe – wskazuje okoliczności stanowiące podstawę odstąpienia (np. komunikaty właściwych

organów/służb), przy czym brak załączenia dokumentów nie pozbawia Uczestnika uprawnienia, jeżeli przesłanki z ust. 1 są spełnione.

### **§ 37. Odstąpienie bez opłaty w przypadkach przewidzianych Umową i prawem**

1. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie naruszają uprawnień Uczestnika do odstąpienia od Umowy bez opłaty w przypadkach wskazanych w Rozdziale VI (w szczególności w razie zmian istotnych) ani w innych przypadkach przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy przyznają Uczestnikowi szczególne uprawnienie do odstąpienia (w tym w określonych trybach zawarcia Umowy), Organizator stosuje te przepisy z pierwszeństwem przed postanowieniami OWU.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Organizatora, Uczestnikowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia – bez ponoszenia opłaty za odstąpienie – chyba że Umowa została zawarta w następstwie uprzedniego, wyraźnego żądania Uczestnika będącego konsumentem złożonego Organizatorowi w celu złożenia mu oferty i zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.
4. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 3, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem na Trwałym nośniku.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia na podstawie ust. 3 Organizator zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

### **§ 38. Sposób złożenia oświadczenia i moment skuteczności odstąpienia**

1. Oświadczenie o odstąpieniu Uczestnik składa Organizatorowi na Trwałym nośniku, w szczególności:
  - a) poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres Organizatora wskazany w OWU albo
  - b) w inny sposób wskazany przez Organizatora w informacji organizacyjnej lub potwierdzeniu Umowy.
2. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem, o ile zostało wysłane na prawidłowy adres komunikacyjny.
3. Odstąpienie staje się skuteczne z chwilą dojścia oświadczenia do Organizatora w taki sposób, że Organizator mógł zapoznać się z jego treścią (co najmniej w formie wpływu wiadomości e-mail na serwer pocztowy Organizatora).

### **§ 39. Rozliczenia i zwroty po odstąpieniu**

1. W przypadku odstąpienia przez Uczestnika od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy, Organizator dokonuje rozliczenia Umowy poprzez:
  - a) ustalenie opłaty za odstąpienie zgodnie z § 35 (o ile przysługuje), oraz
  - b) zwrot Uczestnikowi różnicy pomiędzy sumą wpłat dokonanych przez Uczestnika (lub w jego imieniu) a należną opłatą za odstąpienie (jeżeli opłata jest należna).
2. Zwrot, o którym mowa w ust. 1 pkt a, następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy wskutek odstąpienia, z zastrzeżeniem sytuacji, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin lub sposób rozliczenia.

3. Zwrot jest dokonywany co do zasady przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Uczestnik, chyba że Uczestnik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, a zmiana sposobu nie wiąże się dla Uczestnika z dodatkowymi kosztami.
4. Jeżeli Uczestnik nie dokonał pełnej zapłaty Ceny, a opłata za odstąpienie przewyższa sumę dokonanych wpłat, Organizator jest uprawniony do żądania od Uczestnika dopłaty brakującej kwoty w terminie 14 dni od doręczenia rozliczenia na Trwałym nośniku.

#### **§ 40. Skutki rezygnacji w trakcie Imprezy / nieobecności na rozpoczęciu**

1. Niepodjęcie przez Uczestnika udziału w Imprezie w terminie (w szczególności niestawienie się na zbiórce, spóźnienie skutkujące utratą możliwości skorzystania ze świadczeń) albo dobrowolne przerwanie udziału w trakcie Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika nie stanowi odstąpienia w rozumieniu niniejszego Rozdziału i co do zasady nie uprawnia do żądania zwrotu Ceny lub jej części, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz przypadków, w których niewykonanie świadczeń wynika z Niezgodności po stronie Organizatora.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Organizator – o ile to możliwe – udzieli Uczestnikowi niezbędnych informacji organizacyjnych umożliwiających bezpieczne zakończenie udziału, jednak koszty związane z wcześniejszym powrotem lub zmianą planów Uczestnik ponosi we własnym zakresie, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

### **VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA**

#### **§ 41. Zasady ogólne i przesłanki odwołania / rozwiązania**

1. Organizator może odwołać Imprezę przed jej rozpoczęciem albo rozwiązać Umowę w przypadkach przewidzianych w niniejszym Rozdziale, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Odwołanie Imprezy lub rozwiązanie Umowy przez Organizatora wymaga poinformowania Uczestnika na Trwałym nośniku, chyba że okoliczności wymagają niezwłocznego działania w czasie realizacji Imprezy (wówczas informacja może zostać przekazana w sposób adekwatny do sytuacji, a następnie potwierdzona na Trwałym nośniku).
3. Rozliczenia i zwroty dokonywane są zgodnie z § 45, z uwzględnieniem przyczyny odwołania/rozwiązania oraz uprawnień Uczestnika wynikających z Umowy i przepisów prawa.

#### **§ 42. Odwołanie Imprezy z powodu nieosiągnięcia minimalnej liczby uczestników**

1. Jeżeli realizacja Imprezy uzależniona jest od osiągnięcia minimalnej liczby uczestników, Organizator jest uprawniony do odwołania Imprezy z tej przyczyny, o ile:
  - a) informacja o minimalnej liczbie uczestników została wskazana w Programie lub w podsumowaniu rezerwacji/potwierdzeniu Umowy, oraz
  - b) Organizator powiadomi Uczestnika o odwołaniu w terminie wynikającym z § 10 ust. 1 pkt a oraz wskazanym w Programie lub w potwierdzeniu Umowy (jeżeli wskazano termin dłuższy – stosuje się termin dłuższy).
2. W przypadku odwołania Imprezy z przyczyn wskazanych w ust. 1 Organizator zwraca Uczestnikowi wszystkie dokonane wpłaty zgodnie z § 45.

3. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie z tytułu odwołania Imprezy na podstawie niniejszego paragrafu, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

#### **§ 43. Odwołanie Imprezy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**

1. Organizator może odwołać Imprezę przed jej rozpoczęciem, jeżeli nie jest w stanie zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności oraz powiadomi o tym Uczestnika niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. W przypadku odwołania Imprezy na podstawie ust. 1 Organizator dokonuje zwrotu wszystkich wpłat zgodnie z § 45.
3. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie z tytułu odwołania Imprezy na podstawie niniejszego paragrafu, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
4. W miarę możliwości Organizator może zaproponować Uczestnikowi udział w imprezie zastępczej (zmiana terminu/świadczeń) albo inne rozwiązanie organizacyjne; przyjęcie takiej propozycji wymaga wyraźnej akceptacji Uczestnika na Trwałym nośniku.

#### **§ 44. Rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika**

1. Organizator może rozwiązać Umowę (w całości lub w części dotyczącej danego Uczestnika) również w przypadku istotnego naruszenia przez Uczestnika postanowień Umowy, w szczególności, gdy Uczestnik:
  - a) zalega z płatnością Ceny lub jej części i nie ureguluje należności w dodatkowym terminie wyznaczonym zgodnie z § 24, albo
  - b) rażąco narusza zasady bezpieczeństwa lub porządkowe, w tym nie stosuje się do uzasadnionych poleceń Organizatora/koordynatora/prowadzących, lub swoim zachowaniem stwarza realne zagrożenie dla siebie lub innych osób, albo
  - c) dopuszcza się zachowań uniemożliwiających lub istotnie zakłócających realizację Imprezy, w szczególności narusza dobra osobiste innych uczestników, dopuszcza się agresji, przemocy, gróźb, niszczenia mienia lub działa w sposób sprzeczny z prawem.
2. O ile okoliczności na to pozwalają, przed rozwiązaniem Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1 Organizator wzywa Uczestnika do zaniechania naruszeń i wyznacza rozsądny termin na ich usunięcie; wymóg ten nie dotyczy sytuacji, w których ze względu na bezpieczeństwo lub porządek konieczne jest podjęcie natychmiastowych działań.
3. W razie rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, skutki finansowe oraz rozliczenia następują z uwzględnieniem:
  - a) stopnia wykorzystania świadczeń,
  - b) kosztów rzeczywiście poniesionych przez Organizatora, w tym kosztów bezzwrotnych, oraz
  - c) Tabeli Opłat – o ile z jej treści wynika możliwość odpowiedniego zastosowania do danego przypadku,z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Uczestnik ponosi koszty i ryzyka związane z organizacją powrotu, transportu, noclegu lub innych świadczeń po rozwiązaniu Umowy z przyczyn leżących po jego stronie, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązujące stanowią inaczej.

#### **§ 45. Zwroty i rozliczenia w razie odwołania / rozwiązania przez Organizatora**

1. W przypadkach, w których Organizator jest zobowiązany do dokonania zwrotu wpłat (w szczególności na podstawie § 42 lub § 43), Organizator dokonuje zwrotu wszystkich wpłat dokonanych przez Uczestnika lub w jego imieniu nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy / odwołania Imprezy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin.
2. Zwrot dokonywany jest co do zasady przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Uczestnik, chyba że Uczestnik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, a zmiana nie wiąże się dla Uczestnika z dodatkowymi kosztami.
3. Jeżeli w związku z odwołaniem/rozwiązaniem Organizator proponuje świadczenia zastępcze (np. udział w innym terminie) i Uczestnik je akceptuje, rozliczenie następuje zgodnie z uzgodnionymi warunkami, potwierdzonymi na Trwałym nośniku.

#### **§ 46. Postanowienia porządkowe dotyczące powiadomień i dokumentowania**

1. Powiadomienia Organizatora w sprawach odwołania/rozwiązania Umowy zawierają co najmniej: wskazanie podstawy odwołania/rozwiązania, datę skutku, informację o zwrocie i jego terminie albo informację o sposobie rozliczenia, a także dane kontaktowe do wyjaśnień.
2. Jeżeli powiadomienie dotyczy zdarzeń mających miejsce w trakcie realizacji Imprezy, Organizator sporządza notatkę organizacyjną opisującą okoliczności zdarzenia (na potrzeby dowodowe i bezpieczeństwa), z poszanowaniem zasad ochrony danych osobowych.

### **IX. ZASADY PORZĄDKOWE I BEZPIECZEŃSTWO**

#### **§ 47. Zasady ogólne bezpieczeństwa**

1. Organizator realizuje Imprezę z należytą starannością, z uwzględnieniem jej charakteru, miejsca realizacji oraz rozsądnie przewidywalnych ryzyk, przy czym Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że udział w wydarzeniu wyjazdowym i aktywnościach terenowych może wiązać się z typowymi ryzykami dla tego rodzaju przedsięwzięć.
2. Uczestnik zobowiązany jest do zachowania należytej ostrożności, postępowania zgodnie z zasadami bezpieczeństwa oraz stosowania się do uzasadnionych poleceń Organizatora, koordynatora, prowadzących/instruktorów, personelu obiektu oraz służb porządkowych, w szczególności w zakresie: ochrony zdrowia, życia, mienia, porządku publicznego oraz ochrony środowiska.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału mają zastosowanie niezależnie od postanowień Regulaminu porządkowego stanowiącego Załącznik do OWU; Regulamin porządkowy doprecyzowuje zasady obowiązujące na terenie Imprezy. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają postanowienia OWU, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

#### **§ 48. Zakazy i obowiązki Uczestnika**

1. Na terenie Imprezy oraz w trakcie realizacji świadczeń objętych Umową, bezwzględnie zabrania się w szczególności:
  - a) posiadania, wnoszenia i używania broni (w tym broni białej), materiałów niebezpiecznych, pirotechniki oraz innych przedmiotów mogących stwarzać zagrożenie;

- b) zachowań agresywnych, przemocy fizycznej lub psychicznej, gróźb, nękania, naruszania nietykalności cielesnej, dóbr osobistych lub prywatności innych osób;
  - c) działań mogących spowodować pożar, w tym używania otwartego ognia poza miejscami do tego wyznaczonymi oraz wbrew poleceniom Organizatora/personelu;
  - d) niszczenia mienia Organizatora, podwykonawców, obiektu lub innych uczestników, a także zaśmiecania lub degradacji środowiska;
  - e) podejmowania aktywności w stanie wyłączającym bezpieczny udział (w szczególności pod wpływem alkoholu lub środków odurzających) – jeżeli charakter danej aktywności lub polecenie prowadzącego/koordynatora uzasadnia zakaz udziału w takim stanie.
2. Uczestnik zobowiązany jest w szczególności do:
- a) przestrzegania zasad użytkowania obiektu noclegowego i infrastruktury, w tym zasad przeciwpożarowych i ewakuacyjnych;
  - b) korzystania ze sprzętu, urządzeń oraz infrastruktury zgodnie z ich przeznaczeniem i instrukcjami;
  - c) zachowania szczególnej ostrożności w przestrzeni wspólnej (ciągi komunikacyjne, schody, miejsca śliskie, teren otwarty);
  - d) niezwłocznego informowania Organizatora/koordynatora o zdarzeniach mogących wpływać na bezpieczeństwo (wypadek, zagrożenie, konflikty, szkody, podejrzenie kradzieży, pożar).
3. Organizator może wprowadzić dodatkowe, proporcjonalne zasady bezpieczeństwa adekwatne do okoliczności (w tym warunków pogodowych lub decyzji służb/zarządcy terenu) i przekazać je Uczestnikom na miejscu; Uczestnik jest zobowiązany do ich przestrzegania.

#### **§ 49. Zdrowie Uczestnika, zdolność do udziału i odpowiedzialność za decyzje**

1. Uczestnik oświadcza, że jego stan zdrowia oraz kondycja pozwalają na udział w Imprezie w zakresie wynikającym z Programu, chyba że Program przewiduje określone ograniczenia lub wymagania i Uczestnik ujawnił Organizatorowi informacje niezbędne do prawidłowej organizacji świadczeń.
2. Jeżeli w trakcie Imprezy Uczestnik odczuwa dolegliwości lub zauważa okoliczności mogące wpływać na bezpieczeństwo jego samego lub innych osób, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania koordynatora/prowadzącego i powstrzymania się od aktywności do czasu uzyskania instrukcji.
3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za skutki podjęcia działań sprzecznych z poleceniami bezpieczeństwa, w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

#### **§ 50. Małoletni i osoby pozostające pod opieką**

1. W odniesieniu do małoletnich oraz osób wymagających opieki, obowiązki wynikające z niniejszego Rozdziału stosuje się odpowiednio do rodzica/opiekuna prawnego lub osoby sprawującej opiekę, zgodnie z § 18.
2. Rodzic/opiekun prawny lub upoważniony opiekun zobowiązany jest do sprawowania realnego nadzoru nad małoletnim w zakresie adekwatnym do wieku, miejsca i charakteru aktywności oraz do zapewnienia, aby małoletni przestrzegał zasad bezpieczeństwa i porządkowych.

3. Organizator może odmówić dopuszczenia małoletniego do określonych aktywności, jeżeli uzna to za konieczne ze względów bezpieczeństwa, w sposób proporcjonalny i z poszanowaniem praw Uczestnika.

### **§ 51. Sytuacje nadzwyczajne, pierwsza pomoc, ewakuacja**

1. W sytuacji zagrożenia (w szczególności pożar, nagłe zjawiska pogodowe, wypadek, agresja, konieczność ewakuacji) Uczestnik zobowiązany jest do niezwłocznego stosowania się do poleceń Organizatora/koordynatora, personelu obiektu lub właściwych służb oraz do zachowania zasad bezpieczeństwa.
2. Organizator może, w zakresie adekwatnym do sytuacji, udzielić Uczestnikowi niezbędnej pomocy organizacyjnej, w szczególności poprzez wskazanie sposobu kontaktu ze służbami, organizację podstawowej pomocy na miejscu lub koordynację działań z obiektem/partnerami.
3. Koszty świadczeń medycznych, transportu medycznego lub innych usług nieobjętych Programem ponosi Uczestnik, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej lub koszty te wynikają z Niezgodności po stronie Organizatora.

### **§ 52. Wykluczenie Uczestnika z udziału**

1. Organizator może – z zachowaniem zasady proporcjonalności oraz z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa – wykluczyć Uczestnika z udziału w całości lub w części Imprezy, jeżeli zachowanie Uczestnika:
  - a) stwarza realne zagrożenie dla życia lub zdrowia Uczestnika lub innych osób, lub
  - b) rażąco narusza zasady porządkowe lub bezpieczeństwa, w tym postanowienia § 48, lub
  - c) istotnie zakłóca realizację Imprezy lub narusza dobra osobiste innych uczestników, a Uczestnik – mimo wezwania – nie zaprzestaje naruszeń, o ile wezwanie było możliwe w danych okolicznościach.
2. O ile okoliczności na to pozwalają, przed wykluczeniem Organizator:
  - a) wzywa Uczestnika do zaniechania naruszeń, oraz
  - b) informuje o możliwych konsekwencjach, w tym o wykluczeniu.
3. Wykluczenie jest potwierdzane Uczestnikowi w sposób adekwatny do sytuacji (na miejscu), a następnie – o ile to możliwe – potwierdzane na Trwałym nośniku wraz z uzasadnieniem.
4. W razie wykluczenia Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie rozliczenie Umowy następuje z uwzględnieniem stopnia wykorzystania świadczeń oraz kosztów rzeczywiście poniesionych przez Organizatora (w tym kosztów bezzwrotnych) i możliwości odsprzedaży lub ponownego wykorzystania usług turystycznych. Organizator jest uprawniony do zatrzymania kwoty odpowiadającej odpowiedniej i uzasadnionej opłacie (odpowiednio jak w przypadku odstąpienia przed rozpoczęciem Imprezy), a ewentualną nadwyżkę ponad tę kwotę zwraca Uczestnikowi w terminie 14 dni od dnia dokonania rozliczenia, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

### **§ 53. Odpowiedzialność Uczestnika za szkody i mienie**

1. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z jego winy Organizatorowi, podwykonawcom, obiektowi lub innym uczestnikom – na zasadach ogólnych.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste Uczestnika, w tym ich utratę, zniszczenie lub kradzież, chyba że szkoda jest następstwem zawinionego działania

lub zaniechania Organizatora lub podmiotu, za który Organizator ponosi odpowiedzialność, albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

3. Organizator może wprowadzić zasady dotyczące przechowywania rzeczy wartościowych (np. depozyt), o ile jest to przewidziane przez obiekt lub organizację Imprezy; zasady te są przekazywane w informacjach organizacyjnych.

## **X. NIEZGODNOŚĆ ŚWIADCZEŃ**

### **§ 54. Pojęcie Niezgodności oraz obowiązek współdziałania Uczestnika**

1. Przez Niezgodność rozumie się niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, w szczególności niezgodność świadczeń z Programem, uzgodnionym standardem lub innymi wiążącymi ustaleniami Umowy.
2. Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie, z uwzględnieniem okoliczności, zgłosić Organizatorowi (w szczególności koordynatorowi na miejscu lub pod numer telefonu dyżurnego) zauważoną Niezgodność, w sposób umożliwiający Organizatorowi podjęcie działań naprawczych.
3. Zgłoszenie Niezgodności powinno, o ile to możliwe, obejmować: (i) opis zdarzenia, (ii) wskazanie świadczenia, którego dotyczy, (iii) czas i miejsce wystąpienia, oraz (iv) oczekiwany sposób usunięcia Niezgodności.
4. Uczestnik zobowiązany jest współdziałać z Organizatorem w zakresie niezbędnym do usunięcia Niezgodności, w szczególności poprzez umożliwienie weryfikacji okoliczności i zastosowanie się do uzasadnionych instrukcji organizacyjnych.

### **§ 55. Usunięcie Niezgodności oraz świadczenia zastępcze**

1. Organizator jest zobowiązany usunąć Niezgodność, chyba że:
  - a) usunięcie Niezgodności jest niemożliwe, albo
  - b) usunięcie Niezgodności wiązałoby się z kosztami niewspółmiernymi w stosunku do zakresu Niezgodności oraz wartości usług turystycznych, których dotyczy.
2. Jeżeli usunięcie Niezgodności wymaga czasu, Organizator podejmie działania naprawcze bez zbędnej zwłoki i w sposób adekwatny do okoliczności, mając na względzie bezpieczeństwo Uczestników, ciągłość realizacji Imprezy oraz uzgodniony standard świadczeń.
3. Jeżeli znaczna część usług turystycznych nie może zostać wykonana zgodnie z Umową, Organizator – w miarę możliwości – zaoferuje odpowiednie świadczenia zastępcze (alternatywne) bez dodatkowych kosztów dla Uczestnika, o jakości co najmniej równoważnej, o ile jest to obiektywnie możliwe.
4. Jeżeli zaproponowane świadczenia zastępcze prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia Ceny zgodnie z § 56.
5. Uczestnik może odmówić przyjęcia świadczeń zastępczych wyłącznie w przypadku, gdy:
  - a) świadczenia zastępcze nie są porównywalne z uzgodnionymi w Umowie, albo
  - b) proponowane obniżenie Ceny jest nieodpowiednie w świetle charakteru i skali Niezgodności.
6. Jeżeli Organizator nie usuwa Niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika (z uwzględnieniem okoliczności), Uczestnik może – z poszanowaniem przepisów bezwzględnie obowiązujących – usunąć Niezgodność samodzielnie i żądać zwrotu niezbędnych wydatków, o ile były one uzasadnione i odpowiednio udokumentowane.

## **§ 56. Obniżenie Ceny**

1. W przypadku wystąpienia Niezgodności, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia Ceny za okres, w którym Niezgodność występowała, chyba że Niezgodność została spowodowana wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika.
2. Obniżenie Ceny ustalane jest proporcjonalnie, z uwzględnieniem charakteru Niezgodności, wpływu na realizację Imprezy oraz wartości świadczeń, których dotyczy.
3. Zasady zgłaszania roszczenia o obniżenie Ceny oraz tryb jego rozpatrzenia określa rozdział dotyczący reklamacji.

## **§ 57. Odszkodowanie i zadośćuczynienie**

1. Uczestnik może dochodzić od Organizatora odszkodowania za szkodę poniesioną w wyniku Niezgodności oraz – w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy – zadośćuczynienia za krzywdę, w szczególności za utratę przyjemności z podróży (zmarnowany urlop), jeżeli Niezgodność miała istotny wpływ na realizację Imprezy.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w ust. 1, jeżeli wykaże, że Niezgodność jest spowodowana:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli tego działania lub zaniechania nie dało się przewidzieć ani uniknąć, albo
  - c) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
3. Jeżeli Uczestnik przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, odpowiedzialność Organizatora ulega odpowiedniemu ograniczeniu, zgodnie z przepisami prawa.
4. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność Organizatora za szkody majątkowe Uczestnika wynikłe z Niezgodności jest ograniczona do trzykrotności całkowitej Ceny Imprezy przypadającej na danego Uczestnika.
5. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 4, nie dotyczy szkód na osobie ani szkód wyrządzonych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Uczestnika do obniżenia Ceny ani zwrotów przewidzianych Umową lub przepisami prawa.

## **§ 58. Rozwiązanie Umowy w trakcie Imprezy z powodu Niezgodności**

1. Jeżeli Niezgodność w istotny sposób wpływa na realizację Imprezy i Organizator nie usunie jej w rozsądnym terminie, Uczestnik może – z zachowaniem wymogów wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązujących – rozwiązać Umowę bez ponoszenia opłaty za odstąpienie.
2. W razie rozwiązania Umowy na podstawie ust. 1, Uczestnik jest uprawniony do:
  - a) obniżenia Ceny za okres, w którym usługi nie były zgodne z Umową, oraz
  - b) zwrotu odpowiedniej części Ceny za niewykonane świadczenia, a także ewentualnie do odszkodowania/zadośćuczynienia na zasadach § 57.
3. Jeżeli Umowa obejmuje transport, Organizator zapewnia – w zakresie wynikającym z przepisów bezwzględnie obowiązujących – powrót Uczestnika równoważnym środkiem transportu do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego uzgodnionego miejsca. Jeżeli Umowa nie obejmuje transportu, Organizator zapewnia Uczestnikowi niezbędną pomoc organizacyjną zgodnie z § 59.

## **§ 59. Pomoc Organizatora**

1. Organizator udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy w przypadku trudności w trakcie realizacji Imprezy, w szczególności poprzez:
  - a) przekazanie praktycznych informacji dotyczących opieki zdrowotnej, lokalnych służb, wsparcia konsularnego (jeżeli dotyczy), transportu i możliwości komunikacji,
  - b) wsparcie w dokonaniu uzasadnionych ustaleń dotyczących alternatywnych świadczeń, w tym – w miarę możliwości – kontakt z podwykonawcami/obiektem,
  - c) pomoc w zorganizowaniu zakwaterowania w sytuacji wyjątkowej, jeżeli jest to wymagane przepisami prawa lub okolicznościami.
2. Organizator może żądać od Uczestnika opłaty z tytułu pomocy wyłącznie w przypadku, gdy trudność została spowodowana umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Uczestnika; opłata nie może przekraczać kosztów rzeczywiście poniesionych przez Organizatora.
3. Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Organizatorem lub koordynatorem w przypadku trudności, o których mowa w ust. 1, w celu umożliwienia Organizatorowi udzielenia pomocy w sposób efektywny.

## **§ 60. Postanowienia dowodowe i porządkowe**

1. Dla celów dowodowych zaleca się, aby Uczestnik – o ile okoliczności na to pozwalają – dokumentował Niezgodność (np. zdjęcia, krótkie nagranie, wskazanie świadków, korespondencja z koordynatorem), z poszanowaniem praw osób trzecich oraz zasad bezpieczeństwa.
2. Organizator może sporządzać notatki organizacyjne dotyczące zgłoszeń Niezgodności i sposobu ich obsługi.
3. Zgłoszenie Niezgodności na miejscu nie wyłącza prawa Uczestnika do złożenia reklamacji po zakończeniu Imprezy; przeciwnie – służy ograniczeniu skutków Niezgodności i umożliwieniu jej niezwłocznego usunięcia.

## **XI. REKLAMACJE**

### **§ 61. Zasady ogólne**

1. Uczestnik jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej wykonania Umowy, w szczególności w zakresie Niezgodności, obniżenia Ceny, zwrotów, rozliczeń lub innych roszczeń wynikających z Umowy albo bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w sposób umożliwiający jej rozpatrzenie, z poszanowaniem zasad rzetelności i współdziałania stron.
3. Złożenie reklamacji nie wyłącza innych uprawnień Uczestnika przewidzianych przepisami prawa, w tym prawa do dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowej lub sądowej.

### **§ 62. Forma i sposób złożenia reklamacji**

1. Reklamację należy złożyć na Trwałym nośniku, w szczególności:
  - a) poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres Organizatora wskazany w OWU albo
  - b) listownie na adres korespondencyjny Organizatora wskazany w Umowie.

2. Organizator może udostępnić Uczestnikowi dodatkowy kanał złożenia reklamacji (np. formularz elektroniczny), jednak nie wyłącza to uprawnień Uczestnika do złożenia reklamacji w sposób wskazany w ust. 1.
3. Za dzień złożenia reklamacji uważa się dzień jej doręczenia Organizatorowi w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią (w szczególności wpływ wiadomości e-mail na serwer pocztowy Organizatora albo data doręczenia przesyłki).

### **§ 63. Treść reklamacji (wymogi minimalne)**

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) dane identyfikujące Uczestnika (imię i nazwisko) oraz dane kontaktowe (adres e-mail, ewentualnie numer telefonu),
  - b) wskazanie Imprezy (nazwa i termin/turnus) oraz – o ile dostępne – numer rezerwacji/umowy,
  - c) opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji (w tym wskazanie świadczenia, którego dotyczy, czasu i miejsca zdarzenia),
  - d) wskazanie żądania Uczestnika (np. obniżenie Ceny, zwrot określonej kwoty, odszkodowanie, inne), wraz z podstawowym uzasadnieniem.
2. Do reklamacji Uczestnik może dołączyć dowody potwierdzające okoliczności (np. zdjęcia, korespondencję, dane świadków). Brak załączników nie stanowi podstawy odmowy rozpatrzenia reklamacji, jeżeli reklamacja zawiera dane minimalne umożliwiające jej analizę.
3. Organizator może zwrócić się do Uczestnika o uzupełnienie reklamacji w zakresie niezbędnym do jej rozpatrzenia. Wezwanie do uzupełnienia nie może prowadzić do nieuzasadnionego przedłużania postępowania reklamacyjnego.

### **§ 64. Termin złożenia reklamacji**

1. Uczestnik powinien złożyć reklamację bez zbędnej zwłoki po zakończeniu Imprezy lub po powzięciu wiadomości o okolicznościach stanowiących podstawę reklamacji, w szczególności w celu umożliwienia sprawnego wyjaśnienia okoliczności sprawy i zabezpieczenia dowodów.
2. Postanowienie ust. 1 ma charakter porządkowy i nie ogranicza terminów dochodzenia roszczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

### **§ 65. Rozpatrzenie reklamacji i odpowiedź Organizatora**

1. Organizator rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że:
  - a) charakter sprawy wymaga przeprowadzenia dodatkowych ustaleń, a Organizator poinformuje Uczestnika o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie odpowiedzi, albo
  - b) bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin.
2. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Uczestnikowi na Trwałym nośniku (w szczególności e-mail).
3. Odpowiedź Organizatora zawiera co najmniej:
  - a) stanowisko co do zasadności reklamacji (uwzględnienie w całości, w części lub odmowa),
  - b) uzasadnienie faktyczne i prawne w zakresie niezbędnym do zrozumienia rozstrzygnięcia,

- c) informację o sposobie i terminie realizacji uznanych roszczeń (np. zwrot, obniżenie Ceny), oraz
- d) w razie odmowy – informację o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów lub dochodzenia roszczeń przed sądem.

#### **§ 66. Realizacja uznanych roszczeń**

1. Jeżeli reklamacja zostanie uwzględniona w całości lub w części, Organizator realizuje uznane roszczenia w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, nie dłuższym niż 14 dni, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie przewidują innego terminu lub o ile Strony nie uzgodnią inaczej.
2. Zwroty pieniężne dokonywane są co do zasady przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Uczestnik, chyba że Uczestnik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, a zmiana nie wiąże się dla Uczestnika z dodatkowymi kosztami.
3. Jeżeli forma realizacji roszczenia obejmuje obniżenie Ceny, zwrot części Ceny lub wypłatę odszkodowania/zadośćuczynienia, Organizator wskazuje podstawę kalkulacji przyjętą dla rozliczenia (w zakresie adekwatnym do charakteru sprawy).

#### **§ 67. Postępowanie polubowne i organy ochrony konsumentów (informacja)**

1. Organizator informuje, że Uczestnik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (ADR) oraz z pomocy właściwego miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckich.
2. Skorzystanie z procedur, o których mowa w ust. 1, jest dobrowolne i nie wyłącza prawa Uczestnika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

#### **§ 68. Postanowienia dowodowe i kontakt w trakcie Imprezy**

1. Dla ograniczenia skutków Niezgodności Uczestnik powinien zgłaszać Niezgodności w trakcie Imprezy zgodnie z § 54 ust. 2. Brak zgłoszenia na miejscu nie pozbawia Uczestnika prawa do reklamacji, może jednak utrudnić lub ograniczyć możliwość niezwłocznego usunięcia Niezgodności.
2. Organizator może prowadzić rejestr zgłoszeń i reklamacji dla celów organizacyjnych i dowodowych, z poszanowaniem przepisów o ochronie danych osobowych.

## **XII. ZABEZPIECZENIE NA WYPADEK NIEWYPŁACALNOŚCI I UBEZPIECZENIA**

#### **§ 69. Zabezpieczenie finansowe**

1. Organizator oświadcza, że posiada wymagane przepisami prawa zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej (dalej: „Gwarancja”), stanowiące tzw. I filar ochrony podróży
2. Gwarancja służy w szczególności pokryciu kosztów:
  - a) kontynuacji Imprezy lub powrotu Uczestników do kraju (w tym kosztów transportu i zakwaterowania), w przypadku gdy Organizator – z uwagi na niewypłacalność – nie zapewnia tej kontynuacji lub powrotu, oraz
  - b) zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę (w całości albo w części odpowiadającej świadczeniom niezrealizowanym) – zgodnie z przepisami prawa.

## **§ 70. Dane Gwarancji ubezpieczeniowej**

1. Szczegółowe dane Gwarancji są następujące:
  - a) Zakład ubezpieczeń (gwarant): Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa.
  - b) Numer Gwarancji: COR760539.
  - c) Suma gwarancyjna: 108 000 PLN (równowartość 25 619,13 EUR).
  - d) Okres obowiązywania Gwarancji: od 14.02.2026 do 13.02.2027.
  - e) Podmiot uprawniony do przyjmowania roszczeń / tryb zgłoszeń: Gwarant przyjmuje zgłoszenia od podróżnych w przypadku niewypłacalności Organizatora zgodnie z art. 16–21 Ustawy.
2. Organizator przekazuje Uczestnikowi – najpóźniej w chwili przyjęcia wpłaty (zaliczki lub pełnej Ceny) – pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń, w przypadkach przewidzianych Ustawą.

## **§ 71. Procedura na wypadek niewypłacalności Organizatora**

1. Jeżeli niewypłacalność Organizatora nastąpi w trakcie trwania Imprezy, Uczestnik powinien w pierwszej kolejności podjąć próbę kontaktu z przedstawicielami Organizatora. Niezależnie od powyższego Uczestnik może skontaktować się z przedstawicielami marszałka województwa właściwego ze względu na siedzibę Organizatora (Marszałek Województwa Mazowieckiego), który prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju na podstawie właściwych przepisów.
2. Jeżeli Uczestnik przebywa za granicą, może również zwrócić się o pomoc do właściwej placówki dyplomatycznej/konsularnej RP.
3. Jeżeli Impreza nie zostanie zrealizowana w całości albo w części z powodu niewypłacalności Organizatora, roszczenie o zwrot wpłat Uczestnik kieruje do Gwaranta, zgodnie z procedurą wynikającą z Ustawy.
4. Podmiot udzielający zabezpieczenia finansowego weryfikuje zgłoszenie co do zasady w terminie 30 dni (w szczególnych przypadkach termin ten może zostać wydłużony do 90 dni) oraz dokonuje wypłat w terminach wynikających z procedury ustawowej.

## **§ 72. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny**

1. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że poza zabezpieczeniem w postaci Gwarancji (I filar), w systemie ochrony podróżnych funkcjonuje również Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) jako II filar zabezpieczenia, uruchamiany co do zasady w razie wyczerpania zabezpieczenia z I filaru.
2. TFG, ze środków gromadzonych m.in. ze składek, może w szczególności pokrywać koszty kontynuacji Imprezy lub powrotu Uczestników oraz zwracać wpłaty (w całości lub w części) – zgodnie z zasadami określonymi w przepisach i mechanizmie funkcjonowania TFG.
3. Obsługę TFG zapewnia Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; dane kontaktowe (informacyjnie):
  - a) e-mail: [tfg@ufg.pl](mailto:tfg@ufg.pl),
  - b) tel.: +48 22 53 96 100.

### **§ 73. Ubezpieczenia dodatkowe (inne niż zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności)**

1. O ile Program wyraźnie nie stanowi inaczej, Cena obejmuje wyłącznie świadczenia wskazane w Programie jako „w cenie” oraz nie obejmuje indywidualnych ubezpieczeń podróży (np. kosztów leczenia, NNW, bagażu, OC w życiu prywatnym).
2. Jeżeli Organizator zapewnia Uczestnikom ubezpieczenie dodatkowe w związku z Imprezą, jego zakres (ubezpieczyciel, numer polisy, suma ubezpieczenia, terytorialny zakres ochrony, wyłączenia i procedura zgłoszeń) wskazuje Program lub odrębny załącznik informacyjny przekazany Uczestnikowi na Trwałym nośniku.

## **XIII. DANE OSOBOWE I KOMUNIKACJA**

### **§ 74. Postanowienia ogólne**

1. Organizator przetwarza dane osobowe Uczestników w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy, organizacją i realizacją Imprezy, obsługą płatności, komunikacją operacyjną, obsługą reklamacji i roszczeń, a także realizacją obowiązków wynikających z przepisów prawa.
2. Organizator zapewnia, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („**RODO**”).
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych (w tym pełna klauzula informacyjna) mogą zostać udostępnione Uczestnikowi również w odrębnym dokumencie/na stronie internetowej Organizatora (Polityka prywatności). W razie rozbieżności, pierwszeństwo mają informacje przekazane Uczestnikowi przed zawarciem Umowy w zakresie wymaganym przez RODO.

### **§ 75. Administrator danych i dane kontaktowe**

1. Administratorem danych osobowych Uczestników jest Organizator („Administrator”).
2. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych: e-mail: [festiwal@poglebiarka.pl](mailto:festiwal@poglebiarka.pl), adres korespondencyjny: ul. Nowy Świat 33 lok. 13, 00-029 Warszawa.

### **§ 76. Zakres danych oraz źródło danych**

1. Administrator przetwarza w szczególności dane identyfikacyjne i kontaktowe (np. imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu), dane rozliczeniowe (np. dane do faktury), dane dotyczące rezerwacji (np. wybrany termin/turnus, wariant świadczeń), a także inne dane podane przez Uczestnika w toku zawierania i wykonywania Umowy.
2. Dane co do zasady pozyskiwane są bezpośrednio od Uczestnika lub od osoby dokonującej rezerwacji w jego imieniu (Rezerwującego), w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy.

### **§ 77. Cele i podstawy prawne przetwarzania**

1. Dane osobowe Uczestnika mogą być przetwarzane w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
  - a) zawarcie i wykonanie Umowy oraz organizacja i realizacja Imprezy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;

- b) wypełnienie obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze (w szczególności wynikających z przepisów o imprezach turystycznych, rachunkowości i podatków) – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
  - c) ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń, prowadzenie korespondencji w sprawach spornych, zapewnienie bezpieczeństwa organizacyjnego i dowodowego – art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);
  - d) marketing bezpośredni (o ile dotyczy) – wyłącznie w zakresie dopuszczalnym przez prawo i stosownie do wyrażonych zgód na poszczególne kanały kontaktu, jeżeli są wymagane – art. 6 ust. 1 lit. a RODO;
  - e) utrwalanie i rozpowszechnianie wizerunku – wyłącznie na podstawie uprzednio wyrażonej zgody, o której mowa w § 81 – art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz na zasadach wynikających z przepisów o ochronie wizerunku.
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy – konieczne. Brak podania danych może uniemożliwić zawarcie Umowy lub realizację świadczeń.

### **§ 78. Odbiorcy danych i podmioty przetwarzające**

1. Dane osobowe mogą być ujawniane:
- 1. podmiotom świadczącym na rzecz Organizatora usługi niezbędne do realizacji Umowy (np. obiekt noclegowy, podwykonawcy świadczeń przewidzianych Programem), wyłącznie w zakresie koniecznym do wykonania tych świadczeń;
  - 2. dostawcom usług IT, hostingu, poczty elektronicznej, narzędzi rejestracji i obsługi zapisów, operatorom płatności – jako podmiotom przetwarzającym na podstawie umów powierzenia;
  - 3. podmiotom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa (np. organy publiczne) – w zakresie wymaganym prawem.
2. Administrator zapewnia, że korzysta z podmiotów przetwarzających na podstawie umów spełniających wymogi RODO i wdraża adekwatne środki organizacyjne i techniczne dla ochrony danych.

### **§ 79. Okres przechowywania danych**

1. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do:
- a) wykonania Umowy oraz rozliczenia Imprezy,
  - b) wypełnienia obowiązków prawnych Administratora (w tym podatkowych i rachunkowych),
  - c) upływu terminów przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy oraz ewentualnych postępowań reklamacyjnych/spornych, a po upływie tych okresów – przez czas wymagany do celów archiwizacyjnych, jeżeli wynika to z przepisów prawa.
2. Dane przetwarzane na podstawie zgody (np. marketing, wizerunek) będą przetwarzane do czasu jej wycofania lub do czasu, gdy cel przetwarzania zostanie osiągnięty, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

### **§ 80. Prawa Uczestnika**

1. Uczestnikowi przysługują prawa wynikające z RODO, w szczególności: prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia (w przypadkach przewidzianych prawem),

ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa UODO).

2. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, Uczestnik ma prawo wycofać zgodę w dowolnym momencie; wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem.

### **§ 81. Wizerunek – wyłącznie na podstawie uprzednio wyrażonej zgody**

1. Organizator może utrzymywać oraz rozpowszechniać wizerunek Uczestnika (w szczególności w materiałach promocyjnych, relacjach, social media, materiałach archiwalnych) wyłącznie na podstawie uprzednio wyrażonej, dobrowolnej i jednoznacznej zgody Uczestnika, udzielonej na Trwałym nośniku lub w formie umożliwiającej jej udokumentowanie.
2. Brak zgody na utrwalanie lub rozpowszechnianie wizerunku nie wpływa na możliwość udziału Uczestnika w Imprezie, chyba że charakter Imprezy uzasadnia odrębny, wyraźnie opisany format medialny (wówczas zasady są wskazane w Programie i ofercie przed zawarciem Umowy).
3. Uczestnik może w każdym czasie wycofać zgodę na rozpowszechnianie wizerunku. Wycofanie zgody skutkuje zaprzestaniem dalszego rozpowszechniania wizerunku Uczestnika w przyszłości, z zastrzeżeniem, że nie wpływa na zgodność z prawem rozpowszechniania dokonanego przed wycofaniem zgody.
4. Jeżeli zgoda na wizerunek obejmuje także małoletniego, zgoda taka wymaga złożenia przez rodzica/opiekuna prawnego albo osobę uprawnioną do reprezentacji małoletniego.

### **§ 82. Komunikacja operacyjna i komunikacja marketingowa**

1. Organizator może kontaktować się z Uczestnikiem w sprawach związanych z wykonaniem Umowy i realizacją Imprezy (w tym w sprawach organizacyjnych, bezpieczeństwa, zmian programu, płatności, reklamacji) z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przez Uczestnika. Taka komunikacja ma charakter operacyjny lub serwisowy i jest niezbędna do wykonania Umowy.
2. Komunikacja o charakterze marketingowym (np. newsletter, oferta kolejnych wydarzeń, informacje promocyjne) może być prowadzona wyłącznie w zakresie dopuszczalnym przez prawo i – gdy wymagane – na podstawie uprzednio wyrażonej zgody Uczestnika na dany kanał kontaktu (np. e-mail, SMS, telefon).
3. Uczestnik może w dowolnym momencie wycofać zgody marketingowe w sposób wskazany w komunikacie marketingowym lub poprzez kontakt z Organizatorem; wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań podjętych przed jej wycofaniem.

### **§ 83. Postanowienia szczególne**

1. Jeżeli Organizator przetwarza informacje dotyczące zdrowia, alergii lub żywienia Uczestnika, odbywa się to wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji świadczeń i zapewnienia bezpieczeństwa, na podstawie właściwej podstawy prawnej przewidzianej w RODO i w sposób zapewniający podwyższony poziom poufności.
2. Uczestnik nie powinien przekazywać danych wykraczających poza to, co jest obiektywnie konieczne do wykonania Umowy, chyba że zostanie o to wyraźnie poproszony w uzasadnionym celu.

## **XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 84. Prawo właściwe i zasady wykładni**

1. Do Umowy oraz do niniejszych OWU stosuje się prawo polskie.
2. Postanowienia OWU należy interpretować w sposób zapewniający ich zgodność z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz z przepisami ochrony konsumentów.
3. W przypadku Uczestników będących konsumentami, żadnego postanowienia OWU nie interpretuje się w sposób ograniczający ochronę przyznaną konsumentowi przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

### **§ 85. Zmiana OWU i wersjonowanie**

1. Organizator jest uprawniony do zmiany OWU wyłącznie z ważnych przyczyn, w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmiany wymogów organów publicznych, konieczności doprecyzowania postanowień dla zwiększenia przejrzystości, zmiany procesów organizacyjnych (np. kanałów komunikacji), przy czym zmiany te nie mogą naruszać praw Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zmienione OWU obowiązują wyłącznie dla Umów zawieranych po dacie wejścia w życie nowej wersji OWU, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 oraz sytuacji wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

### **§ 86. Nieważność części postanowień**

1. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie OWU okaże się nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność, skuteczność lub wykonalność pozostałych postanowień.
2. W miejsce postanowienia nieważnego, bezskutecznego lub niewykonalnego stosuje się odpowiednie przepisy prawa, a w braku takich – Strony zobowiązują się do zastąpienia go postanowieniem możliwie najbliższym celowi gospodarczemu i funkcji postanowienia pierwotnego, z poszanowaniem praw Uczestnika.

### **§ 87. Rozstrzygnięcie sporów i właściwość sądu**

1. Organizator oraz Uczestnik będą dążyć do polubownego rozwiązania ewentualnych sporów wynikłych z Umowy, w szczególności poprzez wyjaśnienia i postępowanie reklamacyjne.
2. Uczestnik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów (ADR), w tym z pomocy miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów, zgodnie z informacją przekazaną w § 67.
3. W przypadku Uczestnika będącego konsumentem, spory mogą być rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi; postanowienia OWU nie ograniczają w tym zakresie uprawnień konsumenta.
4. W odniesieniu do Uczestników niebędących konsumentami, o ile przepisy bezwzględnie obowiązujące nie stanowią inaczej, sądem właściwym miejscowo do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy dla siedziby Organizatora.

## **§ 88. Załączniki i integralność dokumentu**

1. Integralną część OWU stanowią następujące załączniki (właściwe dla danej Imprezy/turnusu):
  1. **Załącznik nr 1 – Program Imprezy**
  2. **Załącznik nr 2 – Tabela opłat za odstąpienie (Tabela Opłat),**
  3. **Załącznik nr 3 – Regulamin porządkowy.**
2. Wersje załączników właściwe dla Umowy są wskazane w potwierdzeniu zawarcia Umowy przesłanym Uczestnikowi na Trwałym nośniku.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią OWU a treścią załączników, zastosowanie mają zasady hierarchii dokumentów określone w § 3.

## **§ 89. Wejście w życie**

1. OWU wchodzi w życie z dniem wskazanym w metryce dokumentu i obowiązują dla Umów zawieranych od tej daty.
2. OWU są udostępniane Uczestnikom przed zawarciem Umowy oraz przekazywane na Trwałym nośniku po zawarciu Umowy.