

**WARUNKI UCZESTNICTWA
W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH
PRZEZ Biuro Podróży TRAVIS
od 1 lutego 2024**

I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Organizatorem imprez turystycznych stanowiących przedmiot umowy TRAVIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, Widok 6, 10-835 Olsztyn
Numer KRS: 0001080280,
REGON: 527419165, NIP: 7393994282,
wpisane do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod numerem 3/2024, zwane dalej TRAVIS.
TRAVIS jest podmiotem odpowiedzialnym za przebieg imprezy turystycznej.
2. Postawa prawna umowy - Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach z dnia 24 listopada 2017 r., zwana dalej ustawą.
3. Przez użyte w niniejszych warunkach określenia należy rozumieć:
 - a) Umowa – umowa udziału w imprezie turystycznej organizowana przez Travis, wraz z jej integralnymi częściami, a to: niniejszymi warunkami, standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w imprezie turystycznej, polityką przetwarzania danych osobowych.
 - b) Impreza – impreza turystyczna organizowana przez Travis, stanowiąca przedmiot Umowy,
 - c) Klient (Podróżny, Uczestnik) – osoba fizyczna, firma, instytucja, szkoła, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak i osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.

II. ZAWARCIE UMOWY/CENA

1. Przed zawarciem umowy Klient powinien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa, standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w imprezie turystycznej programem imprezy i jej ceną, stanowiącymi integralną część umowy.
2. Travis przed zawarciem Umowy udziela Klientowi:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego
 - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”.Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
3. Cena Imprezy płatna jest w sposób, w wysokości i w terminach określonych w Umowie. W przypadku braku uiszczenia jakiegokolwiek części we wskazanych w Umowie terminach, Travis ma prawo do rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu Klienta do uregulowania płatności. W takiej sytuacji Travis uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez niego kosztów w związku z przygotowaniem do zorganizowania Imprezy. Travis zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia od Klienta wpłaty przekraczającej wysokość określonej w Umowie części ceny Imprezy należnej w danym terminie.
4. Cena wycieczki przy wycieczkach grupowych (szkolnych, zakłady pracy) uzależniona jest od ostatecznej liczby uczestników. W przypadku zmiany liczby uczestników osoba zamawiająca zobowiązuje się do zapłacenia za wycieczkę zgodnie z cennikiem zawartym w programie wycieczki.

**III. ZMIANA UMOWY /ODWOŁANIE IMPREZY
A. PRZYCZYNY NIEZALEŻNE OD KLIENTA**

1. TRAVIS ma prawo przed rozpoczęciem Imprezy dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, jeżeli zmiana jest nieznaczna.
2. Jeżeli Travis przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, zmienić istotne warunki Umowy, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien w ciągu 3 dni poinformować Travis czy: przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub czy odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek opłat lub kar na rzecz Travis.
3. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 2 powyżej, odstępuje od umowy lub jeżeli Travis odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru: 1) uczestniczyć w Imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
4. Realizacja Imprez uzależniona jest od liczby zgłoszeń, a Travis zastrzega sobie prawo odwołania takiej Imprezy jeżeli liczba zgłoszeń jest mniejsza niż:
 - 35 os. przy autokarowych imprezach dla osób indywidualnych
 - 25 os. przy lotniczych imprezach dla osób indywidualnych.liczba osób zgłoszona w umowie, przy wycieczkach grupowych TRAVIS o odwołaniu imprezy powiadamia a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni, c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej 2 dni.
5. Travis może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej
 - 2) Travis nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

B. PRZYCZYNY ZALEŻNE OD KLIENTA

1. W wypadku zgłoszenia przez Klienta zamiaru zmiany warunków Umowy (zmiana terminu imprezy, skrócenie/wydłużenie imprezy, zmiana miejsca przeznaczenia, hotelu) Travis uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej różnicy w cenie pomiędzy Imprezą na zmienionych warunkach, a Imprezą stanowiącą pierwotnie przedmiot Umowy, a jeżeli Impreza na zmienionych warunkach ma niższą cenę – Travis zobowiązany będzie do zwrotu różnicy w terminie 10 dni.
2. Travis może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy w przypadku braku wolnych miejsc na Imprezę na zmienionych warunkach.
3. Klient może bez zgody Travis przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Travis jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Travis z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Travis wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczonej część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Travis w wyniku

przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

4. W przypadku zmian innych niż określone w pkt powyżej, warunki dokonania zmian ustalane są z Travis odrębnie dla każdego przypadku.

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.

2. W razie odstąpienia od Umowy Klient jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Travis opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Travis zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Travis podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- ⌚ do 40 dni przed datą wyjazdu – do 15 % ceny Imprezy,
- ⌚ od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,
- ⌚ od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy,
- ⌚ od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy,
- ⌚ od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,
- ⌚ od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy,
- ⌚ na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Travis może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Klient nie skorzystał.

4. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Travis będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika, hotel, muzeum. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

5. Travis w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Klientowi zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Travis niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

6. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient zobowiązany jest przestrzegać wszelkich przepisów dot. podróży samolotem, autokarem, w tym przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych. oraz regulaminów pobytu w miejscach zakwaterowania.

2. Na imprezach (w tym wycieczkach szkolnych) odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby małoletnie ponoszą osoby zobowiązane z mocy ustawy bądź umowy do nadzoru oraz inne osoby, które wykonują nad nim stałą pieczę.

4. Z uwagi na specyfikę Imprez objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych Klient zobowiązany jest przestrzegać wskazań pracowników Travis, kierowców, pilotów.

5. Klient jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany.

6. Na Kliencie spoczywa odpowiedzialność za uzyskanie dokumentów niezbędnych do odbycia podróży czyli: paszportu, wizek, szczepień

ochronnych lub dodatkowego ubezpieczenia. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację Imprezy.

7. Klient jest zobowiązany poinformować Travis o zmianie swoich danych osobowych lub danych osobowych uczestników a także o zmianie lub wymianie dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy, w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Zmiana danych osobowych odbywa się z uwzględnieniem warunków oferty poszczególnych usługodawców np. linii lotniczych i może wiązać się z koniecznością dodatkowych opłat pobieranych, a także ponownej kalkulacji ceny imprezy turystycznej.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Travis jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Klientowi przysługuje odszkodowanie za szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności z umową. Travis nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy (Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie), jeżeli:

- a) winę za niezgodność ponosi Klient,
- b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

2. Travis ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy uchybień w wykonaniu Umowy, Klient może skorzystać z wewnętrznej procedury rozpatrywania skarg (procedura reklamacyjna), a w tym celu powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi, której dotyczy uchybienie oraz pracownika Travis w miejscu powstania zdarzenia. W trakcie trwania Imprezy pracownik Travis potwierdzi przyjęcie reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekaże ją niezwłocznie Travis. Klient ma obowiązek poinformować o wszystkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej. W razie zgłoszenia w trakcie Imprezy Travis usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację Imprezy, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.

4. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3, Klient może złożyć Travis reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej i zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie żądania Klienta. Reklamację należy składać na adres:

Biuro Podróży TRAVIS, Widok 6, 10-835 Olsztyn lub mailem na adres: biuro@travis.pl.

5. Travis rozpatruje reklamacje w następujących terminach:

a) w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania Imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia,

b) w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu Imprezy - w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

6. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z rozporządzeniem rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Reklamacje dotyczące towarów zaginionych lub uszkodzonych w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia przedmiotów w ciągu 21 dni.

7. Klient może również skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). W tym celu Klient ma prawo złożyć wniosek do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania. Postępowanie może zostać również wszczęte na wniosek Organizatora. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest nieodpłatne. Rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy strony zostały poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia i konsekwencjach niezastosowania się do niego oraz wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu.

8. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie Erwina Kruka 10, 10-540 Olsztyn
tel: (89) 527-27-65

9. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

VII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

10. Niezależnie od odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązania Organizator jest obowiązany do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy podróżnemu (uczestnikowi imprezy), który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator turystyki ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.

11. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt 10, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opła-

ty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

12. Jeżeli Organizator, nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Klientowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Klient je odrzuci wówczas jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.

VIII. UBEZPIECZENIE

1. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

2. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej, bezpośrednio w towarzystwie ubezpieczeniowym.

2. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć na własny koszt dodatkowe ubezpieczenie w szerszym zakresie i z dodatkową ochroną ubezpieczeniową.

3. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć na własny koszt ubezpieczenie od kosztów rezygnacji, kosztów rezygnacji i przerwania uczestnictwa, ubezpieczenia od chorób