OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH organizowanych przez Biuro Turystyczne TAIRON Turnusy Michał Podlaszewski

obowiązujące od 1 lipca 2018 roku

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Turystyczne TAIRON Turnusy Michał Podlaszewski (dalej: TAIRON) jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
2. TAIRON jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Lubelskiego (nr wpisu: 233).
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
a) **warunki uczestnictwa** – ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez **TAIRON**;
b) **Podróżny** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z **TAIRON** lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
c) **umowa** – umowa o imprezę turystyczną zawierana między **TAIRON** a Podróżnym,
d) **strony umowy** – **TAIRON** oraz Podróżny;
e) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez **TAIRON**;
f) **umowa – zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (druk przygotowany przez **TAIRON**, za pomocą którego TAIRON potwierdza Podróżnemu zawarcie umowy o imprezę – oświadcza o przyjęciu oferty złożonej przez Podróżnego);
g) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361);
h) **trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub **TAIRON** przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
i) **niedogodności** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną
j) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
k) **regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez TAIRON.

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej **TAIRON** oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego **TAIRON** oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego, jej przyjęcia przez **TAIRON** i ostatecznej akceptacji przez Podróżnego przesłanego przez **TAIRON** na trwałym nośniku potwierdzenia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną z uwzględnieniem zasad określonych w Regulaminie.
3. Podróżny po zapoznaniu się z informacjami o których mowa w pkt. II.1 wybiera jedną z trzech opcji celem złożenia **TAIRON** oferty zawarcia umowy:
1) wypełnia i przesyła pocztą elektroniczną kwestionariusz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej **TAIRON**;
2) wypełnia i przesyła pocztą tradycyjną kwestionariusz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej **TAIRON**;
3) przesyła **TAIRON** informacje wymagane w powyższym formularzu na adres poczty elektronicznej **TAIRON** w treści wiadomości;
4) kontaktuje się z **TAIRON** telefoniczne i powyższe informacje przekazuje telefonicznie.
4. Po otrzymaniu oferty od Podróżnego w jeden ze wskazanych wyżej sposobów **TAIRON** przesyła Podróżnemu potwierdzenie zawarcia umowy – oświadczenie o przyjęciu oferty przez **TAIRON** lub przesyła informację o odrzuceniu oferty. W przypadku otrzymania oferty drogą elektroniczną również w ten sam sposób **TAIRON** przesyła Podróżnemu potwierdzenie zawarcia umowy. W ten sam sposób **TAIRON** przesyła Podróżnemu potwierdzenia zawarcia umowy w przypadku otrzymania oferty w sposób wskazany w pkt. II.3.4, jeżeli Podróżny wskaże swój adres poczty elektronicznej celem otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy. W przypadku otrzymania oferty Podróżnego w sposób wskazany w pkt. II.3.2, w ten sam sposób **TAIRON** przesyła podróżnemu potwierdzenie zawarcia umowy, chyba że w kwestionariuszu Podróżny wybierze opcję otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy na adres poczty elektronicznej. W ten sam sposób następuje przesłanie informacji o odrzuceniu oferty.
5. Podróżny po otrzymaniu potwierdzenia zawarcia umowy od **TAIRON** akceptuje zapisy w nim zawarte lub je odrzuca. Akceptacja dokumentu skutkować będzie zawarciem umowy.
6. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazuję tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy. Nie dotyczy to grupy zorganizowanej, do które zastosowanie znajduje pkt II.13.
7. Przed zawarciem umowy o imprezę **TAIRON** udziela Podróżnemu standardowych informacji o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 ustawy za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Podróżny potwierdza na umowie – zgłoszeniu.
8. TAIRON udziela Podróżnemu zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystyczną lub odpowiadającą jej ofertą informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. **TAIRON** przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.
9. Niezwłocznie po zawarciu umowy **TAIRON** udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia zgodnie z Regulaminem.
10. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
11. Przed zawarciem umowy **TAIRON** określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin dostarczenia ich do **TAIRON**. W przypadku ich nieotrzymania w terminie **TAIRON** jest uprawniony do odstąpienia od umowy, co rodzi po stronie Podróżnego obowiązek uiszczenia opłaty o której mowa w pkt. VI.1.
12. Przed rozpoczęciem imprezy **TAIRON** dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
13. Podróżny jest zobowiązany do przekazania **TAIRON** wskazanych przed zawarciem umowy żądanych danych osobowych w terminie wskazanym przez **TAIRON**, umożliwiających załatwienie wszelkich formalności związanych z udziałem Podróżnego w imprezie przed jej rozpoczęciem. Podróżny zamawiający imprezę dla grupy zorganizowanej zobowiązany jest do dostarczenia **TAIRON** (osobiście, faxem lub mailem) najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy listy uczestników i opiekunów zawierającą następujące dane osobowe: imię, nazwisko oraz data urodzenia. W przypadku ich nieotrzymania w terminie TAIRON jest uprawniony do odstąpienia od umowy, co rodzi po stronie Podróżnego obowiązek uiszczenia opłaty o której mowa w pkt. VI.1.
14. Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683) otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
15. Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie.

III. CENA

1. Cena imprezy oraz terminy dokonywania wpłat określone są w umowie-zgłoszeniu.

2. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie – zgłoszeniu **TAIRON** może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
3. Cena imprezy obejmuje VAT.
4. W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 **TAIRON** udziela Podróżnemu informacji o cenie imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Po zawarciu umowy podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
2. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
3. TAIRON powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. W przypadku obniżenia ceny **TAIRON** może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego **TAIRON** przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
6. TAIRON przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:
1) zmiana jest nieznaczna;
2) poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
7. W sytuacjach gdy **TAIRON** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy
- niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. **TAIRON** może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
8. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt IV.7, **TAIRON** w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje **TAIRON** o swojej decyzji, o której mowa w pkt. IV.9;
3) odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt IV.8.2;
4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
9. Podróżny w terminie wyznaczonym przez **TAIRON** informuje go, że:
1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo
2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. IV.8, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
11. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt IV.8.3 albo IV.9.2 **TAIRON** nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może bez zgody **TAIRON** przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystyczne wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. 1 jest skuteczne wobec **TAIRON**, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. 1.V, będzie wiązać się dla **TAIRON** z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **TAIRON** na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez **TAIRON** w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłaty następującej opłaty:
1) do 60 dnia przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os.,
2) od 60 do 31 dni przed datą wyjazdu – 30% ceny imprezy,
3) od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – 40% ceny imprezy,
4) od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – 50% ceny imprezy,
5) od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – 70% ceny imprezy,
6) od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
7) na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – 90% ceny imprezy

Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Na żądanie podróżnego **TAIRON** uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
3. TAIRON 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, a **TAIRON** powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:
a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni
b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
2) **TAIRON** 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.
4. TAIRON dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt. VI.2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w

imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.
5. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

VII. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ TAIRON

1. Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. Podróżny jest zobowiązany do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów podróżnych upoważniających do przekroczenia granicy RP i granic innych państw, przez które przejeżdża i do których się udaje o których został poinformowany przez **TAIRON** przed zawarciem umowy.
3. W przypadku wyjazdów krajowych dzieci i młodzież zobowiązane są do posiadania ważnej legitymacji szkolnej.
4. Podczas imprez młodzieżowych odpowiedzialność TAIRON za osoby biorące udział w imprezie rozpoczyna się w momencie przekazania uczestników pod opiekę przedstawicielowi **TAIRON** na miejscu zbiórki, a kończy z chwilą przekazania opieki nad małoletnimi uprawnionym pełnoletnim opiekunom prawnym lub przedstawicielom ustawowym.
5. W razie braku możliwości sprawowania opieki nad małoletnim uczestnikiem przez osobę, pod której pieczą pozostaje małoletni w czasie trwania Imprezy, pełnoletnie osoby wchodzące w skład kadry realizującej program Imprezy z ramienia **TAIRON** są upoważnione do sprawowania opieki nad małoletnim uczestnikiem przez czas trwania przeszkody.
6. TAIRON ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez **TAIRON**, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
7. Podróżny zawiadamia **TAIRON** niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
8. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, **TAIRON** 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. W przypadku nieusunięcia niezgodności postanowienia art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
9. Jeżeli **TAIRON** nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli **TAIRON** odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
10. Jeżeli **TAIRON** w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
11. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, TAIRON przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
12. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
13. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a **TAIRON** nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
14. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, **TAIRON** zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
15. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt. VII.12, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
16. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, **TAIRON** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że **TAIRON** został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
17. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.11, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
18. TAIRON nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. V.II 16 i 17, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
19. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
20. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. **TAIRON** niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
21. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy **TAIRON** udowodni, że:
1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
22. Roszczenia, o których mowa w pkt. VII.19 i 20, przedawniają się z upływem 3 lat.
23. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do **TAIRON**.
24. W przypadkach innych, niż określone pkt.VII.23 odszkodowanie Podróżnego jest ograniczone do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
25. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. VII.19, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. VII.20, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
26. TAIRON niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt.VII.16. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:
1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
2) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

TAIRON może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **TAIRON**.
27. **TAIRON** ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
28. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

VIII. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Każdy uczestnik imprezy turystycznej objęty jest ubezpieczeniem grupowym w ramach umowy generalnej nr 500004138 w przypadku imprez krajowych: NNW do sumy ubezpieczenia 12000 PLN (do 12000 PLN za inwalidztwo i uszczerbek na zdrowiu w następstwie nieszczęśliwego wypadku, 12000 PLN na wypadek śmierci w następstwie nieszczęśliwego wypadku). Imprezy krajowe tj: zimowiska, obozy sportowe, narciarskie, snowbordowe objęte są ochroną ubezpieczenia NNW + amatorskie uprawianie sportu do sumy ubezpieczenia 12000 PLN z włączoną zwyżką za aktywność sportową. Imprezy zagraniczne objęte są ubezpieczeniem WIENER OPTIMUM: KL z assistance do 40000 EUR, NNW do 2500 EUR, bagaż podróżny do 250 EUR, a w przypadku imprez zagranicznych zimowych, narciarskich dodatkowo rozszerzone o AS (zwyżka za amatorskie uprawnie sportów) OC (odpowiedzialność cywilną) związana z uprawianiem narciarstwa, windsurfingu i jego pochodnych do 25000 EUR, sprzęt sportowy do 500 EUR.
2. Ubezpieczycielem jest **WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group**, ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa.
3. Uczestnik może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach określonych przez WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić przy podpisaniu Umowy lub najpóźniej w ciągu 5 dni po jej podpisaniu.
4. **TAIRON** nie jest uczestnikiem postępowania likwidacyjnego prowadzonego przez Ubezpieczyciela.

IX. OBOWIĄZEK INFORMOWANIA O NIEDOGODNOŚCIACH I REKLAMACJA PODRÓŻNEGO

1. Podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niedogodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. Informacja powinna być przekazana **TAIRON** niezwłocznie.
2. W przypadku zamiaru złożenia reklamacji (skargi, żądania), Podróżny proszony jest o uczynienie tego najlepiej w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy. **TAIRON** zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: turnusy@tairon.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku
3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:
a) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
b) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończenia imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia reklamacji przez Podróżnego.
5. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji **TAIRON** uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest TAIRON.
2. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą, jeśli zgoda taka została wyrażona i stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych
3. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego będzie trwało nie dłużej, niż jest to konieczne do realizacji określonych celów. Okres przechowywania danych osobowych jest ustalony w ścisłej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dane osobowe Podróżnego mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie Administratora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, IT, firmom ubezpieczeniowym, poradniom terapeutycznym i terapeutom prowadzącym zajęcia na turnusie.
5. Podanie przez Podróżnego danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
6. Podróżnemu przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podróżny ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

XI. PROCEDURY POSTĘPOWANIA W ZACHOWANIACH TRUDNYCH

1. Przez zachowanie trudne należy rozumieć:
1.) zachowanie zagrażające życiu lub zdrowiu własnemu,
2.) zachowania zagrażające życiu lub zdrowiu innej osoby,
3.) zachowanie zagrażające bezpieczeństwu powszechnemu - gwałtowne niszczenie lub uszkadzanie przedmiotów znajdujących się w otoczeniu.
2. Podczas trwania Imprezy w razie wystąpienia u uczestnika zachowań trudnych, w uzasadnionych przypadkach i wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszcza się stosowanie przymusu bezpośredniego, który polega na:
1.) przytrzymaniu (chwilowe i częściowe ograniczenie swobody ruchów)
2.) unieruchomieniu (całkowite pozbawienie swobody ruchów)
3.) izolacji od grupy (wyprowadzenie do innego pomieszczenia)
4.) wezwaniu pogotowia ratunkowego – gdy inne sposoby są nieskuteczne.
3. Na Imprezach organizowanych dla osób małoletnich lub ubezwłasnowolnionych w przypadku eskalacji zachowań trudnych, gdy ustalone procedury postępowania nie odnoszą skutku **TAIRON** może wystąpić o odebranie przez rodziców bądź opiekunów prawnych uczestnika z Imprezy przed jej zakończeniem na własny koszt.
4. Przedstawiciel ustawowy/opiekun ma obowiązek zapoznania się z ustalonymi procedurami postępowania wobec zachowań trudnych oraz oświadcza, że wyraża zgodę na ich stosowanie, jeżeli obowiązujące przepisy prawa takiej zgody wymagają.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez **TAIRON** z Podróżnym lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy ustawy.
2. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
3. Reklamacje i skargi Podróżnego rozpatrywane są zgodnie z pkt. IX.
4. Spory między Stronami związane z realizacją Umowy mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej https://www.ihlublin.pl/.
5. W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.(Dz.Urz UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach uczestnictwa mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.