OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA I UBEZPIECZENIA

1. Postanowienia ogólne

1.1. Organizatorem imprez turystycznych jest OTIUM POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, wpisana do KRS pod numerem: KRS 0000164100 (zwana dalej „Organizatorem"), posiadająca wpis do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem ewidencyjnym 4636. Prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego oraz Ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Siedziba Organizatora mieści się w Krakowie przy ul. Kazimierza Wielkiego 58/10.

1.2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej oznacza zgodę na treść zawartą w poniższych ogólnych warunkach uczestnictwa.

1.3. Na integralną część umowy składają się treści następujących materiałów i dokumentów:

1.3.1. Ogólne Warunki Uczestnictwa i Ubezpieczenia,

1.3.2. Oferta zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy,

1.3.3. Dokumenty podróży – Voucher

1.4. Aktualne opisy Imprez Organizatora, zamieszczone na stronie www.otium.pl, nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy.

1.5. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.

1.6. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika.

1.7. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku.

1.8. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

1.9. Organizator nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

2. Zawarcie umowy

2.1. Umowa może być zawarta:

2.1.1. Bezpośrednio z Organizatorem z wykorzystaniem strony www.otium.pl,

2.1.2. Za pośrednictwem Agenta lub u Organizatora w fizycznej obecności obu stron,

2.1.3. telefonicznie za pośrednictwem Organizatora

2.1.4. W przypadku sprzedaży za pośrednictwem strony www.otium.pl i Agenta (zintegrowane systemy informatyczne), Organizator ma możliwość i obowiązek sprawdzenia poprawności umowy, wykluczając ewentualne błędy systemu. Jeżeli umowa zawierałaby błędy, Podróżny zostanie niezwłocznie poinformowany o zaistniałym fakcie, bezpośrednio lub przez Agenta.

2.1.5. Podróżny powinien sprawdzić czy wystawiona Umowa jest zgodna z ofertą, a dane i adres osób mających wziąć udział w Imprezie podane są prawidłowo.

2.1.6. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez dokonanie wpłaty zgodnie z warunkami opisanymi w punkcie 3. Podróżny przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub zaliczki 30%) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

2.2. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego).

2.3. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora oświadczeń dotyczących Imprezy.

2.4. Zaleca się, aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Organizatorem na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy.

2.5. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie".

2.5.1. 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.

2.6. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.otium.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje przed zawarciem Umowy, w tym Informacje o Imprezie.

2.7. W przypadku zawierania Umowy u Organizatora lub Agenta w jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji następuje na trwałym nośniku.

2.8. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się Informacji o Imprezie, potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora.

2.9. Umowa zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

2.9.1. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy.

2.9.2. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

3. Warunki płatności

3.1. Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.

3.2. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłata winna wpłynąć do Organizatora lub Agenta bądź na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji.

3.2.1. Nie ma możliwości zapłaty kwoty wyższej niż 30% ceny imprezy w terminie wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkie nadpłaty będą niezwłocznie zwracane.

3.3. Należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, winna wpłynąć do Organizatora lub do Agenta bądź na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy na 30 dni przed datą wyjazdu.

3.3.1. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy.

3.3.3. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji na adres travel@otium.pl. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji.

3.4. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji.

3.5. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji.

4. Informacje dodatkowe – zakwaterowanie, autokar

4.1. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach, kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00/16.00–19.00.

4.2. Apartamenty – przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:00, wyjazd w godzinach 08.00–10:00. Wyjazdy/przyjazdy w innych godzinach/dniach niż te, które są podane na voucherze mogą nastąpić tylko po uzyskaniu potwierdzenia (za pośrednictwem Organizatora) osoby/agencji odpowiedzialnej za wydawanie kluczy. W przypadku spóźnienia Podróżny winien koniecznie powiadomić telefonicznie osobę/agencję odpowiedzialną za klucze. Numer telefonu do osoby/agencji podany jest na voucherze. Uwaga! Nie gwarantujemy zakwaterowania w nocy.

4.2.1. W momencie przyjazdu osoba/agencja odpowiedzialna za wydanie kluczy pobiera kaucję w wysokości podanej na voucherze. Kaucja musi być odebrana osobiście na miejscu przez Podróżnego. Organizator nie pośredniczy w odzyskaniu kaucji, jeśli Podróżny z przyczyn tylko od siebie zależnych nie dokonał tego osobiście. Kaucja służy do pokrycia ewentualnych szkód wyrządzonych przez Podróżnego podczas pobytu.

4.2.2. Przed wyjazdem należy pozostawić aneks kuchenny posprzątany, śmieci należy wyrzucić (nie jest to wliczone w tzw. sprzątanie końcowe). Osoba/agencja odpowiedzialna za wydawanie kluczy powinna być natychmiast poinformowana przez Podróżnego o ewentualnych uszkodzeniach i brakach stwierdzonych po przyjeździe. Należy niezwłocznie zgłosić szkody wyrządzone podczas pobytu.

4.2.3. Liczba osób jest ograniczona do podanej na voucherze (dzieci powinny być liczone tak jak osoby dorosłe, chyba że w danym hotelu/apartamencie przewidziane są dostawki). Uczestnik powinien utrzymywać pokój/apartament w należytym stanie i dbać o zachowanie zasad dobrego sąsiedztwa.

4.3. Autokar – Organizator zastrzega sobie prawo do anulacji autokarowego wyjazdu antenowego w przypadku braku wymaganego minimum 8 osób, do 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. W takim przypadku Organizator zobowiązuje się do zwrotu wniesionej opłaty za przejazd antenowy po Polsce.

4.4. Ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych każdy Podróżny przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu następującej ilości bagażu: zasadniczego – jedna sztuka do 16 kg/osobę, w tym buty narciarskie. Podręcznego – jedna sztuka do 5 kg/osobę, jedna para nart lub deska snowboardowa do 10 kg/osobę, odpowiednio zabezpieczone do przewozu.

4.4.1. Zaleca się, aby wszystkie bagaże oddawane do luku autokaru były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający Podróżnemu ich identyfikację. Warunki przewozu na stronie www.

4.4.2. Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony, w szczególności rzeczy niebezpieczne, niepodlegające wywozowi lub wwozowi do danego państwa. Za wszelkie szkody powstałe z tytułu naruszenia tego postanowienia odpowiedzialność ponosi Podróżny do pełnej wysokości.

4.4.3. Organizator informuje Podróżnego, że data wyjazdu autokaru jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy.

4.4.4. Pierwszy i drugi dzień oraz przedostatni i ostatni dzień imprezy autokarowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

4.5. Zdjęcia pokoi na stronie www.otium.pl są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak samo jak ten prezentowany na zdjęciu na stronie.

4.5.1. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony dokonały w umowie szczegółowych pisemnych ustaleń w tym zakresie. Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia typu widok na góry/morze/basen/ogród, zakwaterowanie w pokojach sąsiadujących ze sobą lub na konkretnym piętrze traktowane będą jako prośba. Świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu jako zagwarantowanych.

4.6. W okresach poza głównym sezonem niektóre atrakcje kurortów i hoteli wymienione w opisach katalogowych mogą być czynne w ograniczonym zakresie lub niedostępne. Jako główny sezon przyjmuje się miesiące lipiec i sierpień oraz sylwester–luty dla oferty alpejskiej. Dostępność udogodnień może być uzależniona od warunków atmosferycznych i liczby turystów w danym turnusie.

4.7. Internet dostępny bezpłatnie w hotelach może posiadać ograniczenia co do wielkości przesyłanych danych, szybkości czy też dostępności. Do celów wymagających szybkiego dostępu do Internetu sugerujemy wersję dodatkowo płatną w hotelu. Możliwość korzystania z telewizji kablowej bądź satelitarnej nie zawsze gwarantuje odbioru programów w języku polskim.

4.8. Standaryzacja obiektów Organizatora: ** podstawowe, *** średnia klasa z funkcjonalnym wyposażeniem, **** dobry poziom usług i infrastruktury, ***** bardzo dobry poziom. + obiekt wyróżnia się w swojej kategorii.

4.8.1. Przy każdym obiekcie podana jest kategoria według przepisów lokalnych. W każdym kraju istnieje indywidualny system kategoryzacji hotelowej, dlatego też nie można dokonywać porównań obiektów tej samej kategorii w różnych krajach.

4.9. Hałas. Bogata infrastruktura turystyczna (dyskoteki, bary, tawerny), atmosfera urlopu – wszystko to sprzyja nocnemu życiu towarzyskiemu. Nie możemy

zapewnić kompletnej ciszy podczas Państwa wypoczynku i należy się liczyć z pewnymi niedogodnościami spowodowanymi hałasem.

4.10. Terminy „FREE SKI" to zazwyczaj promocyjne otwarcie i zamknięcie sezonu zimowego z karnetem narciarskim w cenie imprezy. Organizator nie bierze odpowiedzialności za funkcjonowanie i otwarcie poszczególnych tras narciarskich, wyciągów i SKIBUSÓW, związanych z decyzjami władz danej stacji narciarskiej (uzależnionych od warunków atmosferycznych lub działania siły wyższej).

5. Zmiana warunków umowy – Organizator

5.1. Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy – cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy", może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie www.otium.pl oraz dostępne są u Organizatora.

5.2. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Organizator ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian.

5.3. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Organizatora na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Agenta) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy.

5.4. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

6. Zmiana warunków umowy – Podróżny

6.1. Zmiana Warunków Umowy (warunków zakupionej Imprezy) przez Podróżnego może nastąpić po złożeniu oświadczenia na trwałym nośniku u Organizatora lub u Agenta.

6.2. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

6.2.1. Przy zmianach, o których Podróżny poinformuje Organizatora do 45 dni przed planowaną datą wyjazdu, Organizator ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 60 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata.

6.2.2. Taką samą opłatę wnosi Podróżny pragnący przenieść uprawnienia z Umowy na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie.

6.3. W przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy skontaktować się z Organizatorem.

6.4. Podróżnego zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 45 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej Imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

6.5. Doręczenie przez Podróżnego Organizatorowi lub Agentowi na mniej niż 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale 9 Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej.

7. Rozwiązanie umowy przez Organizatora

7.1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 45 osób dla Imprez autokarowych, a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

8. Przeniesienie uprawnień z umowy na inną osobę

8.1. Podróżny może bez zgody Organizatora 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 Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie.

8.2. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

8.3. Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty.

8.4. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

9. Rezygnacje i zwroty, odstąpienie Podróżnego od umowy

9.1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.

9.2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od umowy określanej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

9.3. Organizator podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- do 45 dni przed datą wyjazdu – ok. 10% ceny Imprezy,
- od 44 do 31 dni przed datą wyjazdu – ok. 20% ceny Imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – ok. 30% ceny Imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – ok. 50% ceny Imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – ok. 70% ceny Imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – 80–100% ceny Imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i w dniu wyjazdu – 90–100% ceny Imprezy.

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

9.4. Organizator w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu 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 – Organizator niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

9.5. 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.

9.6. Organizator informuje, iż Podróżny ma możliwość wykupienia opcjonalnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (w tym ubezpieczenia obejmującego koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) oferowanego przez SIGNAL IDUNA Polska TU SA. Dostępne warianty:

BR23_1 – Rezygnacja: 4,50% ceny imprezy. Pokrywa koszty rezygnacji z imprezy przed jej rozpoczęciem z powodów objętych ubezpieczeniem.

BR23_2 – Rezygnacja + Przerwanie: 5,72% ceny imprezy. Pokrywa koszty rezygnacji oraz koszty wcześniejszego powrotu z imprezy. Oba warianty obejmują w standardzie następstwa chorób przewlekłych (CP).

Zapłaty za ubezpieczenie kosztów rezygnacji należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny, zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy.

10. Gwarancja ubezpieczeniowa oraz TFG

10.1. Organizator oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez SIGNAL IDUNA Polska TU SA z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) i Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP).

10.2. W zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Marszałka Województwa Małopolskiego tel. +48 12 37 96 028.

10.3. W zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel SIGNAL IDUNA Polska TU SA tel. +48 22 505 65 08.

11. Ubezpieczenie w podróży KL/NNW

11.1. Podróżny zawierając umowę oświadcza, że stan jego zdrowia oraz wszystkich osób również niepełnoletnich zawartych w Umowie w pełni umożliwia udział w imprezie.

11.2. Każdy Podróżny imprezy jest ubezpieczony. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU SA umowy generalnej ubezpieczenia nr 200415 z dnia 07.02.2012 zawiera na rzecz Podróżnych uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych ubezpieczenie obejmujące m.in.:

Koszty leczenia (KL): suma ubezpieczenia 60 000 EUR

Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW): suma ubezpieczenia 15 000 PLN

Odpowiedzialność cywilna (OC): suma ubezpieczenia 30 000 EUR

Bagaż podróżny (BP): suma ubezpieczenia 1 000 PLN

Sporty zimowe: jazda na nartach na oznakowanych trasach wliczona w standard, bez dopłat

Choroby przewlekłe (CP): nagłe zaostrzenia chorób przewlekłych i nowotworowych objęte ubezpieczeniem w standardzie

11.3. Podróżny ma możliwość wykupienia rozszerzonego wariantu ubezpieczenia z KL do 100 000 EUR i NNW do 25 000 PLN za dopłatą **20 zł/osobę/tydzień** pobytu.

11.4. SIGNAL IDUNA Polska TU SA bierze odpowiedzialność odszkodowawczą w zakresie kwoty gwarantowanej polisą. Ważne jest, aby zadzwonić natychmiast pod numer alarmowy oraz żeby wszystkie wydatki były udokumentowane rachunkami, dowodami opłaty oraz raportem medycznym, w przeciwnym wypadku ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.

Tel. alarmowy czynny 24h: +48 22 864 55 26

11.5. SIGNAL IDUNA Polska TU SA jako ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo zwolnienia lekarzy prowadzących leczenie Ubezpieczonego z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwolenia na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.

11.6. Procedura związana z wypłacaniem odszkodowań załatwiana jest bezpośrednio z ubezpieczycielem, zatem ani Organizator, ani Agenci nie będą dokonywali żadnych zwrotów z tytułu ubezpieczenia oraz nie ponoszą żadnej odpowiedzialności w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania.

12. Obowiązek udzielenia Podróżnemu pomocy

12.1. W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.

13. Odpowiedzialność Organizatora i ograniczenia

13.1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.

13.2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.

13.3. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.

13.4. Odpowiedzialność Organizatora oraz Agenta za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.

13.5. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

14. Odpowiedzialność Podróżnego

14.1. Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie.

14.2. Podróżny zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróżnych (paszport/dowód osobisty), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie

zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

14.3. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).

14.4. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Organizatora.

14.5. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, przewoźników autokarowych itp.

15. Dokumenty podróży – Voucher

15.1. Dokumenty podróży, numer polisy ubezpieczeniowej z telefonami alarmowymi, będą wysyłane elektronicznie, nie później niż na 5 dni przed datą wyjazdu (na wskazany w umowie adres e-mailowy – do wydruku).

16. Wewnętrzna procedura rozpatrywania reklamacji

16.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora (oraz pilota/recepcję) w miejscu realizacji imprezy.

16.2. W celu zapobiegania szkodom reklamacja winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym.

16.3. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: travel@otium.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik" należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

16.4. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

16.5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie reklamacji przed jego upływem. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.

16.6. Reklamacja związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Organizatora na adres: OTIUM Polska sp. z o.o., ul. Kazimierza Wielkiego 58/10, 30-074 Kraków lub mailem na: travel@otium.pl lub do Agenta, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta.

16.6.1. Agent niezwłocznie przekazuje reklamację do Organizatora. Reklamację wniesioną do Agenta w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Organizatora.

16.6.2. Agent, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego reklamacji.

16.7. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia reklamacji przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

17. Ochrona danych osobowych

17.1. OTIUM POLSKA jest administratorem danych osobowych Podróżnych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Podróżni mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych.

17.2. Podróżnym przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi – jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

17.3. OTIUM POLSKA przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych i powiązanych usługach turystycznych na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu OTIUM POLSKA wskazanego poniżej.

17.4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO"). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes OTIUM POLSKA polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzeniu roszczeń i marketingu bezpośredniego.

17.5. Jeżeli Podróżni wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Podróżnych, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem.

17.6. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z OTIUM POLSKA na podstawie umów agencyjnych i kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowe oraz podmioty świadczące usługi IT, oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe.

17.7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych.

17.8. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez OTIUM POLSKA działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Podróżnych sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu.

17.9. Podróżnym przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli OTIUM POLSKA przetwarza dane osobowe: na podstawie prawnie uzasadnionych interesów – Podróżny może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją (taki sprzeciw wymaga uzasadnienia); na potrzeby marketingu bezpośredniego – Podróżny może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku (taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia).

18. Postanowienia końcowe

18.1. W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).

18.2. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia – przez właściwy miejscowo sąd.

18.3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.

18.4. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.

18.5. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823). Szczegółowe informacje dostępne są na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php

18.6. Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do Małopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym a Organizatorem.

18.6.1. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Podróżny może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

18.7. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują od 22.06.2026 i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przez Organizatora przed tą datą.