

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ POLSKIE BIURO PODRÓŻY OLSZTYN Sp. z o.o.

SZANOWNI PAŃSTWO!

Przed podjęciem decyzji o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez Polskie Biuro Podróży Olsztyn Sp. z o.o. (dalej zwane PBPO) uprzejmie prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, Ważnymi Informacjami, programem oraz warunkami imprezy turystycznej, gdyż stanowią one integralną część Umowy. Powyższe informacje znajdują Państwo również na stronie www.pbpo.pl i w katalogach. Zachęcamy do tego, gdyż podpisanie przez Państwa Umowy o udział w imprezie turystycznej uznawane jest przez PBPO jako potwierdzenie zapoznania się z tymi dokumentami oraz w całości ich akceptacją.

Warunki Uczestnictwa określają wzajemne zobowiązania powstałe w związku z zawarciem Umowy między Podróżnymi, a Organizatorem i odnoszą się do wszystkich imprez organizowanych przez PBPO.

Informujemy, że PBPO jest Organizatorem Turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i posiada zaświadczenie wydane przez Marszałka Województwa Warmińsko Mazurskiego o wpisaniu firmy do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Województwa Warmińsko Mazurskiego pod numerem 15/2010.

PBPO posiada gwarancję ubezpieczeniową turystyczną w SIGNAL IDUNA POLSKA – Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. – nr M525381 ważną od 18.09.2023 r. do 17.09.2024 r. Suma gwarancyjna wynosi 285 000,00 zł. Zgodnie z art. 36 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1089 i 1926) każda rezerwacja jest objęta dodatkowym zabezpieczeniem Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego oraz Turystycznego Funduszu Pomocowego (wysokość składek odprowadzanych na rzecz TFG oraz TFP jest wskazana na Umowie w wyszczególnionych świadczeniach). O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą o usługach turystycznych należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego, adres: ul. Emilii Plater 1, 10-562 Olsztyn. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię Umowy o świadczenie usług, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie Podróżnego stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie Podróżnego zawierające wskazanie rachunku, na który ma nastąpić wypłata.

I. PODRÓŻNY

1. Podróżnym może być osoba, która ukończyła 18 rok życia i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Osoba małoletnia może uczestniczyć w imprezie turystycznej razem z opiekunem prawnym lub innym opiekunem, jeżeli opiekunowie prawni wyrazili na to zgodę na piśmie potwierdzonym notarialnie.
3. Zawierając powyższą Umowę Podróżny deklaruje, że stan zdrowia fizycznego oraz psychicznego jego oraz Współpodróżnych, zgłoszonych w Umowie, pozwala na wzięcie udziału w imprezie turystycznej lub usłudze turystycznej będącej przedmiotem Umowy. W razie złożenia nieprawdziwego oświadczenia w tej kwestii Organizator jest zwolniony z odpowiedzialności za następstwa zdarzeń.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Do zawarcia Umowy o udział w imprezie turystycznej dochodzi poprzez dokonanie wpłaty przez Podróżnego zaliczki lub pełnej ceny imprezy. Podróżny poprzez dokonanie wpłaty akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.
2. Możliwe jest zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem Internetu. Warunki i sposób zawarcia Umowy w takim trybie są podane w systemach rezerwacyjnych. Szczegółowe informacje dotyczące programów, rodzajów i standardu usług na imprezach turystycznych organizowanych przez PBPO określone są w aktualnych katalogach na stronie www.pbpo.pl oraz na stronach biur podróży upoważnionych do sprzedaży ofert PBPO.
3. Przed zawarciem Umowy Podróżny otrzymuje niezbędne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych, o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w wybranej przez siebie imprezie turystycznej oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r.
4. Dokonanie wpłaty zgodnie z warunkami Umowy jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Podróżnego otrzymania tych informacji oraz oznacza zaakceptowanie: warunków oferty i programu, charakteru i typu imprezy oraz Warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PBPO, a także wymagań paszportowych i wizowych obowiązujących w krajach odwiedzanych podczas imprezy jak i wyżej wymienione OWU Bezpieczne Podróże.
5. Dokumentem potwierdzającym należne Podróżnemu świadczenia jest Umowa o udział w imprezie turystycznej. W przypadku imprez z dojazdem indywidualnym (własnym) Podróżny otrzyma voucher/skierowanie na odbiór świadczeń. Nastąpi to nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu pełnej należności za imprezę turystyczną.
6. Podróżny zgłaszający inne osoby do udziału w imprezie turystycznej, bierze na siebie odpowiedzialność dokonania wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby przez niego zgłoszone. Jest także odpowiedzialny za informowanie zgłoszonych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.
7. Podróżnemu przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków (między innymi wynikające z obowiązku posiadania odpowiednich dokumentów podróży, obowiązków wizowych itd.) wynikających z Umowy na inną osobę jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej Umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec PBPO, jeżeli Podróżny zawiadomi PBPO o tym fakcie nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Podróżny jest zobowiązany ponieść koszty związane z kwestiami wizowania np. opłata za wydanie wizy w trybie przyspieszonym. W przypadku wycieczek samolotowych Podróżny jest zobowiązany pokryć koszty zmiany danych pasażera na bilecie lotniczym według taryfy przewoźnika lub ponieść całkowity koszt biletu lotniczego. Swoje koszty manipulacyjne związane ze zmianą danych na rezerwacji PBPO wycenia na kwotę 150 zł/os.
8. PBPO zastrzega sobie prawo do dokonywania nieznacznych zmian w Umowie o udział w imprezie turystycznej. Zmiana jest skuteczna, gdy Podróżny zostanie o niej poinformowany na trwałym nośniku w sposób jasny i zrozumiały.

III. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy turystycznej jest określona w Umowie o udział w imprezie turystycznej.
2. Przy zawarciu Umowy w terminie powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości wskazanej na Umowie. Podróżny zobowiązany jest do wpłaty pełnej należności, z potrąceniem wpłaconej zaliczki, nie później niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zawierania Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Podróżny zobowiązany jest do wpłacenia całości ustalonej ceny. Wpłaty dokonuje się na numer konta podany w Umowie lub bezpośrednio w biurze podróży Agenta/Organizatora.
3. Brak zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt 2 oznacza odstąpienie od Umowy przez Podróżnego i rodzi skutki przewidziane w części VI pkt. 6 Warunków Uczestnictwa.
4. Cena na zawartą Umowie jest wiążąca i Podróżny nie może żądać obniżenia kosztów wycieczki, jeżeli przed lub po zawarciu Umowy cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert LAST MINUTE lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.
5. PBPO może podwyższyć cenę imprezy określoną w PLN jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podniesienie ceny następujących okoliczności:
 - a) wzrostu kosztów transportu lub innych źródeł zasilania,
 - b) wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych;
 - c) wzrostu kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

Podwyższenie ceny może nastąpić w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. O zmianie ceny PBPO niezwłocznie informuje Podróżnych. W przypadku braku zgody Podróżnego na zmianę cen, PBPO jest zobowiązany do zwrotu wpłat dokonanych przez Podróżnego na poczet ceny imprezy turystycznej, chyba że wybierze on uczestnictwo w imprezie zastępczej zaproponowanej przez PBPO.

6. Pakiet do realizacji programu (rezerwacje i wstępy do zwiedzanych obiektów, usługi przewodnickie, bilety komunikacji miejskiej, opłaty klimatyczne i administracyjne, wjazdowe do miast, parkingowe i graniczne, korzystanie z zestawu słuchawkowego Tour Guide i inne) jest obowiązkowo płatny u Pilota wycieczki we wskazanej walucie i jest ściśle związany z ilością uczestników na wycieczce. Cena pakietu dotycząca realizacji programu jest kalkulowana przy grupie min. 40 osób. Przy mniejszej ilości uczestników cena pakietu zostanie przeliczona na odpowiednią ilość osób w grupie i podana do wiadomości Podróżnym minimum 5 dni przed wycieczką w formie trwałego

nośnika. Powyższa zmiana nie upoważnia Podróżnego do rezygnacji z uczestnictwa w wycieczce. Pakiet nie jest rozliczany, a Podróżny otrzymuje dowód zakupu pakietu od Pilotów imprezy turystycznej.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON W TRAKCIE REALIZACJI IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. PBPO ponosi odpowiedzialność za przebieg imprezy turystycznej zgodny z programem oraz za umówioną ilość i jakość świadczeń.
2. PBPO odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o udział w imprezie turystycznej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Podróżnego, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo spowodowane były siłą wyższą.
3. Podróżny ma obowiązek zawiadomić Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
4. Organizator usuwa zgłoszoną mu niezgodność, chyba, że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usługi turystycznej, której one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności, przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
5. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
6. PBPO nie ponosi odpowiedzialności za świadczenia turystyczne nabywane przez Podróżnego na miejscu trwania imprezy turystycznej, których nie oferuje PBPO.
7. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji w okolicznościach przewidzianych w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. art. 52 oraz art. 48 ust. 1, 48 ust. 11 oraz 48 ust. 5 w szczególności związane jest z udzieleniem odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej.
8. Podróżny udający się na imprezę turystyczną PBPO powinien posiadać niezbędne dokumenty, a w szczególności Umowę o udział w imprezie turystycznej, paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia imprezy (lub dowód osobisty przy wyjazdach do krajów UE), wymagane wizy, świadectwa szczepień oraz inne dokumenty wskazane przez PBPO.
9. W czasie przejazdu autokarem zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających oraz palenie tytoniu.
10. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Podróżny jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży.
11. Organizator ma prawo odmówić przyjęcia Podróżnego na pokład autokaru lub innego środka transportu albo odmówić dalszego uczestnictwa w programie zwiedzania bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Podróżnego, w przypadku, gdy Podróżny:
 - a) odmówił przed wyjazdem okazania Pilotowi dokumentów podróży (Umowa, dowód osobisty, paszport i wiza),
 - b) odmówił zapłaty za obowiązkowy pakiet do realizacji programu,
 - c) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np. narkotyków) utrudniając przy tym pracę Pilotowi oraz kierowcom,
 - d) zachowuje się w sposób uciążliwy dla innych uczestników imprezy lub zagrażający ich bezpieczeństwu,
 - e) ma wyraźne objawy infekcji (kaszel, gorączka).
12. W przypadku zmiany przez Podróżnego nazwiska, adresu lub paszportu powinien on o tym fakcie powiadomić PBPO nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
13. Podróżny powinien przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce i w krajach objętych programem imprezy turystycznej. Za ewentualne skutki nieprzestrzegania tych przepisów PBPO nie ponosi odpowiedzialności.
14. Uczestnicy imprez turystycznych powinni stosować się do wskazówek Pilotów, Rezydentów, Przewodników lub przedstawicieli PBPO, dotyczących organizacji i realizacji programu imprezy.
15. Podróżny biorący udział w imprezie turystycznej jest odpowiedzialny za pokrycie wyrządzonych przez siebie lub swoich podopiecznych szkód w trakcie trwania imprezy turystycznej w miejscu ich powstania (hotel, autokar, samolot, inni uczestnicy itp.).

V. UBEZPIECZENIE KLIENTA

1. PBPO na podstawie zawartych z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umów generalnych ubezpieczenia o nr 200497 zawiera na rzecz Podróżnych uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych i krajowych ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest każdorazowo w katalogach PBPO oraz przy programach na stronie www.pbpo.pl.
2. Stronami umowy ubezpieczenia jest Podróżny i SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. w Warszawie ul. Siedmiogrodzka 9. Dochodzenie wszelkich roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Podróżnego w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.
3. Podróżny może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej (RG) oraz/lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej (RGS) na warunkach określonych przez SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. (więcej informacji w części Ważne Informacje).
4. Ogólne warunki ubezpieczeń z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. są wręczone Podróżnemu przy zawarciu umowy. Pełne warunki Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej 100% wariant STANDARD oraz Ubezpieczenie Przerwania Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej wariant STANDARD w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. są dostępne we wszystkich biurach sprzedających ofertę PBPO oraz na stronie www.pbpo.pl.

VI. Odstąpienie od umowy

1. PBPO może rozwiązać Umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat, których dokonał Podróżny z tytułu imprezy turystycznej, jeżeli:
 - a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w programie imprezy, a Organizator turystyki powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w programie imprezy:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej powyżej 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
 - b) Organizator turystyki 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.

W takim przypadku PBPO przedstawi Podróżnemu ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty w ciągu 14 dni. Forma zwrotu będzie odpowiadać formie, w jakiej Podróżny opłacił imprezę – płatność gotówką/zwrot gotówki lub zwrot na wskazane konto; kartą/zwrot na kartę; płatność on-line/zwrot za pośrednictwem serwisu Przelewy24 i inne. **Podróżnemu z tytułu odwołania imprezy nie przysługują odszkodowanie, zadośćuczynienie ani odsetki.**

W przypadku nieprzewidzianych okoliczności o globalnym zasięgu zwroty mogą być realizowane na podstawie odrębnych przepisów. Każdorazowo Podróżny zostanie poinformowany o sposobie i terminie realizacji zwrotu.

2. PBPO zastrzega sobie prawo do anulowania trasy „antenkowej” 5 dni przed wyjazdem z powodu braku wystarczającej ilości chętnych osób. Powyższa zmiana nie upoważnia Podróżnego do rezygnacji z udziału w imprezie. W takim przypadku Podróżny wybiera wyjazd z innej miejscowości gwarantowanej.
3. O zmianach w programie lub cenie imprezy PBPO niezwłocznie powiadomi Podróżnego, który w terminie 5 dni od daty otrzymania zawiadomienia jest zobowiązany do poinformowania PBPO o przyjęciu proponowanej zmiany bądź odstąpieniu od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Podróżny otrzymuje zwrot całej wpłaconej kwoty na poczet ceny imprezy.
4. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy składając na piśmie rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej. Rezygnacja powinna być złożona w biurze/agencji turystycznej, w którym została zawarta Umowa w formie pisemnej. W przypadku zakupu przez kanał elektroniczny rezygnacja może być złożona w formie trwałego nośnika np. poprzez email.
5. Za rezygnację z udziału w imprezie, o której mowa w pkt. 4 uznaje się także niestawienie się Podróżnego w miejscu rozpoczęcia imprezy, określonym w otrzymanym dokumencie bądź nieposiadanie przez Podróżnego dokumentów, których brak uniemożliwia udział w imprezie (np. ważny dowód osobisty, paszport, wiza itp.).

6. Podróżny otrzyma zwrot wpłaconej kwoty na poczet ceny imprezy po potrąceniu poniesionych przez PBPO nakładów i kosztów związanych z przygotowaniem imprezy. PBPO podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:
- dla wycieczek autokarowych do krajów Europejskich:
- 20 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 30 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 30 – 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 60 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 20 – 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 90 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 7 – 5 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 100 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 4 – 0 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

dla wycieczek wycieczek lotniczych:

- 30 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 90 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 30 – 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 100 % całkowitej ceny imprezy*, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 9 – 0 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

* cena imprezy – należy rozumieć jako kwotę podaną w PLN na Umowie, którą Podróżny otrzymał i zaakceptował.

PBPO dokona zwrotu wpłaconej kwoty pomniejszonej o koszty rezygnacji w terminie do 14 dni od daty rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej.

7. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej (RG) obowiązuje od momentu zawarcia Umowy do rozpoczęcia wyjazdu. W przypadku odwołania imprezy turystycznej lub rezygnacji Podróżnego, ubezpieczyciel może pomniejszyć wysokość zwrotu składki ubezpieczeniowej proporcjonalnie o czas trwania ochrony ubezpieczeniowej.

VII. REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonanie Umowy powinien niezwłocznie powiadomić o tym Pilot/Rezydenta PBPO oraz wykonawcę usługi, a także współdziałać w celu usunięcia dostrzeżonych usterek i uniknięcia ewentualnych dalszych szkód. Jeżeli powiadomienie złożone było w formie pisemnej Pilot/Rezydent ma obowiązek potwierdzenia jego przyjęcia od Podróżnego.
2. Pilot, Rezydent lub lokalny przedstawiciel PBPO nie są uprawnieni do uznania roszczeń Podróżnego.
3. Reklamację z tytułu dostrzeżonych wad lub usterek w wykonaniu Umowy należy złożyć na piśmie (list polecony za potwierdzeniem odbioru, nie faxem i nie e-mailem) w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy w miejscu zawarcia Umowy lub w siedzibie Organizatora podanej na Umowie. Jeżeli reklamacja dotyczy wad lub usterek dostrzeżonych w trakcie trwania imprezy powinna posiadać informację o terminie, formie i sposobie zgłoszenia tych usterek w trakcie trwania imprezy.
4. PBPO zobowiązuje się do udzielania odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od daty:
 - zakończenia imprezy – w przypadku zgłoszenia reklamacji u Pilot/Rezydenta w trakcie trwania imprezy,
 - złożenia reklamacji – jeżeli została ona zgłoszona po zakończeniu imprezy.
5. PBPO ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej, z wyjątkiem szkód na osobie, do trzykrotnej ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego.
6. PBPO nie będzie dokonywało zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wcześniej lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie wyłącznie Podróżnego lub z których Podróżny dobrowolnie zrezygnował.
7. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie w przypadku, gdy Organizator turystyki udowodni, że:
 - a) winę za niezgodność ponosi Podróżny,
 - b) 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,
 - c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
8. Reklamacje dotyczące rzeczy zaginionych lub uszkodzonych w transporcie lotniczym należy składać pisemnie, zgodnie z procedurą – bezpośrednio do linii lotniczej wykonującej ostatni etap przewozu przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego P.I.R. (Property Irregularity Report). Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy dodatkowo zgłosić Organizatorowi.
9. W przypadku złożenia przez Podróżnego dalszego odwołania od odpowiedzi Organizatora, PBPO nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi.

VIII. DANE OSOBOWE

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych administratorem Państwa danych osobowych jest Polskie Biuro Podróży Olsztyn Sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie kod pocztowy 10-065, ul. Lipowa 6 NIP: 739-38-10-721. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych mogą się Państwo skontaktować bezpośrednio z naszym inspektorem ochrony danych: mailowo marketing@pbpo.pl lub na podany powyżej adres.
2. Podróżny wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej Umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Podróżny wyraża zgodę w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celu realizacji podróży z PBPO. Administratorem danych osobowych jest PBPO oraz SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. Podróżny ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:
 - a) ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017r. (tekst jednolity Dz.U. 2017 poz. 2361),
 - b) ustawy o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. (tekst jednolity Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884)
 - c) Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.),
 - d) inne przepisy dotyczące ochrony Konsumenta.
2. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy rzeczowo i terytorialnie dla siedziby pozwanego.
3. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz Ważne Informacje jako uzupełnienie Warunków Uczestnictwa obowiązują Umowy zawarte od 18.09.2023 r.

WAŻNE INFORMACJE uzupełnienie WARUNKÓW UCZESTNICTWA

UCZESTNIK WYJAZDU/PODRÓŻNY

Ze względu na intensywność niektórych programów zwiedzania prosimy, aby nie zabierać dzieci w wieku do 4 lat. W razie wątpliwości, prosimy o kontakt z PBPO lub swoim biurem podróży. Zdrowie – osoby mające problemy ze zdrowiem, prosimy o kontakt z lekarzem przed podjęciem decyzji o zakupie imprezy. Prosimy pamiętać o zabraniu wystarczającej ilości leków, które zażywają Państwo na co dzień. Na wycieczkę warto zabrać ze sobą kartę EKUZ dostępną w najbliższym oddziale NFZ. Wycieczki PBPO ze względu na brak udogodnień oraz intensywność programów nie są przystosowane dla osób niepełnosprawnych.

TRANSPORT

Kolejność zapisu na wycieczkę decyduje o przydzieleniu przez PBPO miejsc w autokarze. Autokary – PBPO współpracuje z wyspecjalizowanymi firmami przewozowymi. Autokary wyposażone są w klimatyzację, dvd oraz wc. Autokary posiadają tablicę z logiem PBPO oraz nazwą wycieczki za przednią szybą. Niektóre wycieczki, w przypadku mniejszej ilości chętnych, mogą być realizowane mniejszym autokarem (dvd, klimatyzacja) lub

wygodnym busem (dvd, klimatyzacja). W autokarze obowiązuje zakaz palenia (również e-papierosów) oraz spożywania napojów alkoholowych. Ze względu na małą pojemność zbiornika na nieczystości, z toalety w autokarze prosimy korzystać tylko w awaryjnych sytuacjach. Podczas przejazdów krajowych w ramach niektórych wycieczek możliwe są przesiadki. Postoje są organizowane co 3-4 godz. na stacjach benzynowych, parkingach lub zajazdach z barem i toaletą. Podróżny może zabrać ze sobą następujący bagaż na wycieczki autokarowe: 1 bagaż podręczny (maks. 5 kg) oraz 1 bagaż główny (maks. 20 kg). Szczegóły odnośnie bagażu na wycieczki lotnicze są wskazane w programie wycieczki dostępnym w katalogu na stronie www.pbpo.pl. PBPO nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy, pozostawione w miejscu publicznym, w miejscu zbiórek lub przesiadek.

Antenki – transfer z poszczególnych miejscowości do trasy głównej autokaru.

Podróżny ma możliwość wyboru miejscowości leżącej na trasie głównej bez dopłaty lub, za dodatkową opłatą, dojazd do trasy głównej tzw. antenką. Niektóre połączenia krajowe oraz antenki mogą być realizowane innymi środkami transportu niż autokar (autokar liniowy, pociąg, bus, samochód osobowy). Trasy antenkowe obsługiwane są bez Pilota. Wyjazdy z niektórych miejscowości mogą być realizowane przy minimum 6 osobach wsiadających. W przypadku braku wymaganego minimum PBPO ma prawo anulować wyjazd z danej miejscowości. Anulacja wyjazdu nie upoważnia do bezkosztowej rezygnacji z wycieczki. W takim przypadku Podróżny wybiera wyjazd z innej miejscowości gwarantowanej. Wykaz możliwych miejsc wsiadania wraz z ceną znajduje się w katalogu PBPO oraz na stronie www.pbpo.pl. Godziny i dostępność przejazdów antenkowych mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od PBPO. Niektóre przejazdy antenkowe mogą być realizowane głównym autokarem. W takim przypadku cena antenki nie ulega zmianie. Potwierdzenie przejazdów antenkowych zostaje podana do wiadomości Podróżnych minimum 5 dni przed wycieczką w formie trwałego nośnika. Cena antenki, oprócz ceny ewentualnych biletów, zawiera również gwarancję odbioru z miejsca przesiadki i powrotu do miejsca docelowego, bez względu na opóźnienia związane z tzw. siłą wyższą (np. nieprzewidzianą awarią czy sytuacją na drogach) oraz koszty manipulacyjne związane z obsługą Podróżnego. Wybór dojazdu tzw. antenką do trasy głównej jest dobrowolny.

W programach autokarowych wycieczek objazdowych podany jest termin wyjazdu oraz kilometry z Warszawy i powrót do Warszawy. W przypadku niektórych połączeń antenkowych wyjazd może odbywać się dzień wcześniej, a powrót dzień później. Godziny wyjazdu oraz powrotu zostaną potwierdzone i przekazane Podróżnym w odprawie wycieczki minimum 5 dni przed rozpoczęciem wycieczki.

ZWIEDZANIE

Programy zwiedzania są ramowe. O kolejności zwiedzania poszczególnych obiektów lub miejscowości decyduje Pilot, który o zmianach będzie informował Podróżnych na bieżąco. PBPO nie ponosi odpowiedzialności za realizację świadczeń, jeżeli Podróżny nie realizuje programu zwiedzania razem z grupą.

HOTELE

Kategoryzacja obiektów noclegowych jest podawana według przepisów kraju pobytu, które mogą się różnić od standaryzacji polskiej. W różnych krajach za ten sam standard może być przyznana inna liczba gwiazdek. Doba hotelowa zaczyna się w godzinach 14:00-17:00, a kończy się w godzinach 10:00-12:00. Pokoje 1-osobowe są zazwyczaj mniejsze niż pokoje 2-osobowe. Pokoje 3-osobowe to z reguły pokoje 2-osobowe z dostawionym trzecim łóżkiem (zazwyczaj o niższym standardzie: fotel rozkładany, składane łóżko turystyczne) co powoduje ograniczenie przestrzeni mieszkalnej.

ZNÍŻKA DLA DZIECKA

W niektórych przypadkach dziecko do lat 12 na dostawce, zakwaterowane z dwoma osobami dorosłymi, może skorzystać ze zniżki.

OSOBY PODRÓŻUJĄCE SAMOTNIE

Osoby podróżujące samotnie, które nie chcą dopłacać do pokoju 1-osobowego, będą dokwaterowane do innej osoby tej samej płci w pokoju 2-3-osobowym. W przypadku braku drugiej osoby na dokwaterowanie, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty połowy ceny dopłaty do pokoju 1-osobowego otrzymując przy tym pokój 1-osobowy.

OPIEKA PILOTA

Pilot jest odpowiedzialny za realizację programu oraz służy pomocą (w miarę możliwości) w wypadkach losowych. Pilot przekazuje ogólne informacje o zwiedzanych miejscach. Na ogół Pilot nie ma uprawnień do oprowadzania grup po obiektach muzealnych i sakralnych. Informacje o tych obiektach będą udzielane w autokarze lub przed wejściem do danego obiektu, chyba że przewidziana jest opieka lokalnego Przewodnika. W niektórych przypadkach Pilot jest także licencjonowanym Przewodnikiem. Prosimy, aby wszystkie uwagi odnośnie świadczeń zgłaszać bezpośrednio Pilotowi podczas trwania wycieczki. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące bieżącej sytuacji czy uwagi odnośnie zakwaterowania będą, w miarę możliwości, rozwiązywane na miejscu.

POSIŁKI

W niektórych hotelach mogą być podawane kontynentalne śniadania (pieczywo, porcja masła, dżem, kawa/herbata/woda). Śniadania mogą być też podawane w postaci gotowych zestawów lub w formie bufetu. Obiadokolacje są zazwyczaj serwowane w restauracjach podczas zwiedzania lub w hotelowych restauracjach. Napoje do kolacji są zazwyczaj dodatkowo płatne na miejscu. PBPO zapewnia realizację posiłków zgodnie z ofertą, natomiast nie gwarantuje realizacji diet specjalistycznych i eliminacyjnych (np. dieta bezglutenowa, dieta wegańska i inne). W hotelach obowiązuje bezwzględny zakaz wynoszenia żywności z restauracji. W przypadku niektórych wycieczek przewidziana jest degustacja specjalnej lokalnej kuchni. Porcje degustacyjne (jeżeli występuje w programie zwiedzania ewentualna degustacja) zazwyczaj są mniejsze od klasycznych posiłków.

WARIANTY UBEZPIECZENIA

1. Wszyscy Uczestnicy, korzystający z wyjazdów za granicę organizowanych przez PBPO ubezpieczeni są w SIGNAL IDUNA POLSKA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.

W sezonie 2023/2024 dostępne są następujące zakresy ubezpieczeń Podróżnych na wycieczkach organizowanych przez PBPO:

- Zakres ubezpieczenia Podróżnych korzystających z wycieczek na Kaukaz i resztę świata: Koszty Leczenia 60.000 EUR, Trwały Uszczerbek na Zdrowiu 15.000 PLN, Śmierci Ubezpieczonego jako jednorazowe świadczenie 15.000 PLN, Bagaż Podróżny 1.000 PLN.
- Zakres ubezpieczenia Podróżnych korzystających z wycieczek po Europie: Koszty Leczenia 40.000 EUR **rozszerzone o choroby przewlekłe**, Trwały Uszczerbek na Zdrowiu 15.000 PLN, Śmierci Ubezpieczonego jako jednorazowe świadczenie 15.000 PLN, Bagaż Podróżny 1.000 PLN.

Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróźnej, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu profesjonalnego: audio, foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego itp. Ubezpieczenie nie obejmuje bagażu pozostawionego w autokarze poza lukiem bagażowym. Więcej informacji znajdują Państwo w szczegółowych warunkach ubezpieczenia.

2. Na życzenie Klienta, po opłaceniu dodatkowej składki, zakres umowy ubezpieczenia w zakresie Kosztów Leczenia zagranicą może zostać rozszerzony do wartości:

- Koszty Leczenia 100.000 EUR (kod KL) – koszt 15 zł/dzień.

3. Na życzenie Klienta, po opłaceniu dodatkowej składki, zakres umowy ubezpieczenia może zostać rozszerzony o ryzyka związane z:

- a) rezygnacji z imprezy turystycznej (kod RG dla wszystkich wycieczek – koszt 4% wartości rezerwacji);
- b) rezygnacji z imprezy turystycznej rozszerzone o koszty powstałe w wyniku rezygnacji wskutek zakażenia koronawirusem Sars-Cov-1 lub Sars-Cov-2 (kod RG+CV dla wszystkich wycieczek – koszt 5% wartości rezerwacji);
- c) rezygnacji z imprezy turystycznej rozszerzone o choroby przewlekłe (kod RG+CP dla wszystkich wycieczek – koszt 8% wartości rezerwacji);
- d) rezygnacji z imprezy turystycznej rozszerzone o choroby przewlekłe oraz koszty powstałe w wyniku rezygnacji wskutek zakażenia koronawirusem Sars-Cov-1 lub Sars-Cov-2 (kod RG+CP+CV dla wszystkich wycieczek – koszt 12% wartości rezerwacji);
- e) przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej (kod RGS dla wszystkich wycieczek – koszt 2,5% wartości rezerwacji);
- f) przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej rozszerzone o koszty powstałe w wyniku rezygnacji wskutek zakażenia koronawirusem Sars-Cov-1 lub Sars-Cov-2 (kod RGS+CV dla wszystkich wycieczek – koszt 3% wartości rezerwacji);
- g) przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej rozszerzone o choroby przewlekłe (kod RGS+CP dla wszystkich wycieczek – koszt 5% wartości rezerwacji);
- h) przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej rozszerzone o choroby przewlekłe oraz koszty powstałe w wyniku rezygnacji wskutek zakażenia koronawirusem Sars-Cov-1 lub Sars-Cov-2 (kod RGS+CP+CV dla wszystkich wycieczek – koszt 7% wartości rezerwacji).

W Ubezpieczeniu Rezygnacji, Przerwania Imprezy Turystycznej, Umowa ubezpieczenia może być zawarta w terminie najpóźniej do 5 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej (wplata całości lub części – zaliczki). W przypadku, gdy do rozpoczęcia imprezy

turystycznej lub dnia rozpoczęcia podróży jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia Umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej.

4. Zgodnie z Ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. – art. 36 ust. 1-2 do cen imprez organizowanych i sprzedawanych przez PBPO zostanie doliczona składka, którą Organizator Imprez Turystycznych ma obowiązek w całości przeznaczyć na **TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY**.

Obowiązek pobierania składek na TFG dotyczy wszystkich organizatorów imprez turystycznych działających na polskim rynku. Ze składek pokrywane będą ewentualne koszty powrotu turystów do Polski oraz zwrot wpłaconych przez Klientów pieniędzy za przerwane lub niezrealizowane imprezy w przypadku, gdy jakiegokolwiek polskie biuro podróży ogłosi niewypłacalność. Wysokości składek różnią się i zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. przyjęto następujące kwoty:

13 zł/os. – za imprezy oparte o loty rejsowe realizowane poza Europę (Kaukaz i reszta świata)

10 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe w Europie za wyjątkiem krajów mających granicę lądową z Polską

2 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe na terytorium krajów, mających lądową granicę z Polską oraz na terytorium Polski.

5. Na podstawie art. 15kc ust. 12 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 1842, późn. zm.2)) do cen imprez organizowanych przez PBPO zostanie doliczona składka, którą biuro ma obowiązek w całości przeznaczyć na **TURYSTYCZNY FUNDUSZ POMOCOWY**.

Obowiązek pobierania składek na TFP dotyczy wszystkich organizatorów imprez turystycznych działających na polskim rynku. Ze składek zapewnione będą wypłaty na pokrycie zwrotów wpłat podróży, których imprezy turystyczne nie zostały lub nie zostaną zrealizowane z powodu wystąpienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Wysokości składek różnią się i zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii przyjęto następujące kwoty:

13 zł/os. – za imprezy oparte o loty rejsowe realizowane poza Europę (Kaukaz i reszta świata)

10 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe w Europie za wyjątkiem krajów mających granicę lądową z Polską

2 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe na terytorium krajów, mających lądową granicę z Polską oraz na terytorium Polski.

INFORMACJA PASZPORTOWO-CELNA

Każdy uczestnik imprezy powinien posiadać ważny co najmniej 6 miesięcy od dnia zakończenia imprezy paszport lub ważny dowód osobisty, jeżeli udaje się do krajów Unii Europejskiej. PBPO nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które decyzją władz granicznych lub celnych nie zostały wpuszczone do danego kraju. Obowiązkowo należy mieć przy sobie paszport jadąc lub lecąc poza kraje Unii Europejskiej (w tym do Wielkiej Brytanii).

DODATKOWE OPŁATY – PAKIET DO REALIZACJI PROGRAMU

Pakiet do realizacji programu (rezerwacje i wstępy do zwiedzanych obiektów, usługi przewodnickie, bilety komunikacji miejskiej, opłaty klimatyczne, parkingowe, graniczne i administracyjne oraz korzystanie z zestawu słuchawkowego Tour Guide i inne) jest obowiązkowo płatny u Pilotów wycieczki we wskazanej walucie i jest ściśle związany w ilością uczestników na wycieczce. Cena pakietu dotycząca realizacji programu jest kalkulowana przy grupie min. 40 osób. Przy mniejszej ilości uczestników cena pakietu zostanie przeliczona na odpowiednią ilość osób w grupie i podana do wiadomości Podróżnym minimum 5 dni przed wycieczką w formie trwałego nośnika. Powyższa zmiana nie upoważnia Podróżnego do rezygnacji z uczestnictwa w wycieczce. Pakiet nie jest rozliczany, a Podróżny otrzymuje dowód zakupu pakietu od Pilotów imprezy.

TOUR GUIDE SYSTEM

Zestaw słuchawkowy Tour-Guide jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas naszych wycieczek. Na czas zwiedzania Podróżny otrzymuje niewielki indywidualny odbiornik. Pilot/Przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Uczestników imprezy. System wykorzystywany jest podczas spacerów miejskich, zwiedzania wnętrz obiektów (zamki, pałace, kościoły, obiekty muzealne). W celu zagwarantowania właściwego funkcjonowania systemu przez całą imprezę, odbiornik należy każdorazowo wyłączyć po zakończeniu zwiedzania. Podróżny w momencie otrzymania zestawu przyjmuje odpowiedzialność za sprzęt. W razie utraty lub zniszczenia elementów wypożyczonego sprzętu Podróżny zobowiązuje się zwrócić identyczny element lub zapłacić jego równowartość według aktualnej wartości. W przypadku awarii któregokolwiek z elementów zestawu, Podróżny ma prawo skorzystać z urządzenia rezerwowego.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

Propozycje wycieczek fakultatywnych znajdują Państwo w katalogu lub w programach wycieczek PBPO. Wycieczki fakultatywne mogą nie być realizowane w przypadku braku minimum uczestników.

Zdjęcia wykorzystane w katalogu oraz na stronie www.pbpo.pl są przykładowe i przedstawiają ogólny obraz i nie są dokładnym odzwierciedleniem zwiedzanych miejsc. Zdjęcia pochodzą z Narodowych Ośrodków Informacji Turystycznej (Vilnius Tourist Information Center, visitnorway.com, visitdenmark.com, imagebank.se), Fotolia, Adobe Stock, Shutterstock, stock.xchng, vecteezy.com, pxhere.com, librestock.com, LivornoDP, ze źródeł z licencją CC0, prywatnych archiwów oraz PBPO.

KONTAKT Z ORGANIZATOREM:

Polskie Biuro Podróży Olsztyn Sp. z o.o.

ul. Lipowa 6, 10-065 Olsztyn

Tel: (+48 89) 535 08 18, Mob: (+48) 606 607 061

Mail: biuro@pbpo.pl W: www.pbpo.pl