

Załącznik nr 5

1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych na stronie internetowej www.Bab-kitravel.pl (w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych) jest Bab-ki Travel Monika Mrozińska, z siedzibą w Łodzi, ul. Jagienki 17/3 92-439 (kontakt@bab-kitravel.pl, tel. +48 512 088 315) wpisana do CEiDG pod numerem NIP 9471518882, wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 618. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa łódzkiego. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 KC i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych „Ogólne Warunki Uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez Bab-ki Travel Monika Mrozińska (OWU) oraz informacje zawarte w sekcji „Dokumenty - Pozostałe” (dalej łącznie zwane „Warunkami”) i stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro, publikowanych na stronie internetowej Biura w zakładce „oferta”. Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania „Ogólnych Warunków Uczestnictwa” i informacji zawartych w sekcji „Pozostałe”. Zawarcie umowy oznacza, że Uczestnik zgadza się na jej warunki

2. Zawarcie umowy.

Opisy wycieczek i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Zawarcie umowy następuje w momencie wpłacenia zaliczki (w maksymalnej wysokości 30%) bądź całości kwoty w zależności od ilości dni do rozpoczęcia imprezy.

Zawarcie umowy może nastąpić bezpośrednio drogą elektroniczną. Zawierając umowę Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

3. Warunki płatności.

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej umowie z Uczestnikiem. Określona w umowie cena za świadczenie usługi turystycznej

powinna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach z winy uczestnika.

4. Zmiany świadczeń.

A. Zmiana świadczeń przez rozpoczęciem imprezy

Biuro ma prawo do nieznacznej zmiany warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy po uprzednim poinformowaniu Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku.

W sytuacji, gdy Biuro przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszone zmienić główne właściwości imprezy bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w umowie) niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku. Biuro może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu, o którym mowa powyżej, Biuro informuje Uczestnika o: zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę; o rozsądnym terminie, w którym Uczestnik ma poinformować Biuro o swojej decyzji (tj. czy Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę); o 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 Uczestnika w podanym przez Biuro terminie; o zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 13. OWU. UWAGA! Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów, nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Nie stanowi również zmiany właściwości imprezy – zmiana kolejności zwiedzania, o ile program został wykonany w całości.

B. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy.

Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o tym Biuro (patrz pkt 12. OWU). Biuro 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 odpowiednie zastosowanie ma pkt 12 i 13 OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Organizator turystyki, który 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 świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.

5. Ceny oferty last minute i promocji.

Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy z uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro. Cena imprezy podana jest w PLN (złotych polskich).

6. Obowiązki Biura.

Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Uczestnikowi informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Z dniem 16.07.2006 r. organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem / EG/2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Biuro. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora. Organizator zobowiązany jest przedłożyć klientowi kopie polis i ogólnych warunków ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń określonych w Ust.1 nie później niż na 4 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

7. Prawa Uczestnika.

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

8. Obowiązki Uczestnika.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie, ofercie czy planie wycieczki. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci bez względu na ich wiek. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z mini baru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

9. Bagaż.

Linie lotnicze wprowadzają maksymalne limity dla przewozu bagażu. Dla jednego pasażera w wieku powyżej 2 lat najczęściej wynoszą one 10 kg dla bagażu podręcznego. Należy pamiętać, że w przy-

padku niektórych rejsów limity te mogą być zmniejszane z powodu limitacji maksymalnego udźwigu samolotu na danym rejsie. Szczegóły dotyczące limitów u poszczególnych przewoźników można uzyskać bezpośrednio u organizatora. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu są ściśle limitowane prawem transportowym, organizator lub przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. Obowiązkiem uczestnika jest pozyskanie informacji dotyczących wymiaru i wagi bagażu w liniach lotniczych realizujących przelot w ramach imprezy lub u przedstawiciela Biura. Koszty nadbagażu pokrywa Uczestnik wg stawek przewoźnika.

10. Ubezpieczenia.

Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Wszyscy Uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w Signal Induna .

Szczegóły wariantów ubezpieczeń znajdują się w załączniku “ Ogólne warunki ubezpieczenia”

Zawierając umowę, Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie. Każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się przed wyjazdem z OWU .

11. Reklamacje.

W razie zastrzeżeń co do jakości lub sposobu świadczenia usług w ramach organizowanej wycieczki, klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, ze wskazaniem wadliwości świadczonej usługi, przyczyn jej powstania itp.

Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie lub ustnie osobie upoważnionej do kontaktu z Organizatorem, niezwłocznie w terminie umożliwiającym Organizatorowi rozpatrzenie reklamacji.

W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, Klient ma obowiązek zawiadomić Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

Organizator zobowiązany jest do niezwłocznego odniesienia się do treści złożonej reklamacji, nie później niż w terminie 30 dni od momentu zakończenia imprezy turystycznej ,a w wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od złożenia reklamacji. W razie uwzględnienia reklamacji ma obowiązek bez zbędnej zwłoki usunąć stwierdzone uchybienia. W razie odmowy uwzględnienia reklamacji organizator powinien niezwłocznie przekazać klientowi podstawy odmowy i przyczyny odmowy uzasadnić pisemnie.

Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów – w formie listu poleconego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa) lub drogą elektroniczną (szczegóły na stronie <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>).

12. Odpowiedzialność organizatora, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.

Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora.

Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Biuro udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie ich trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest niezaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w

miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Biuro lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Biura ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Opisane w opisie wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

13. Odwołanie imprezy.

Z uwagi na to, że biuro organizuje grupowe imprezy turystyczne, może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli: - nie osiągnie zakładanego minimum grupy i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni; - wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

UWAGA!! Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku.

14. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu. Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga oświadczenia pisemnego uczestnika lub na innym trwałym nośniku, doręczonego drogą osobiście lub elektroniczną do Biura. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której wysokość wynosi:

- odstąpienie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej – równowartość kwoty wpłaconego zadatku (jeśli kwota zadatku jest niższa niż kwota imiennego biletu, klient rezygnując zobowiązany jest do dopłaty tej różnicy)
- odstąpienie do 15 dni przed dniem rozpoczęciem imprezy turystycznej – 70 % ceny imprezy;
- odstąpienie do 7 do rozpoczęciem imprezy turystycznej – 80 % ceny imprezy;
- odstąpienie poniżej 7 dni rozpoczęciem imprezy turystycznej – 100 % ceny imprezy;

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.

Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa) wynosi 100% ceny imprezy.

15. Postanowienia końcowe.

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (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). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

Niniejsze warunki obowiązują dla umów zawartych od dnia 1 sierpnia 2024 r.