



## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ ETI SP. Z O.O.

obowiązujące od 02.12.2019

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Podróży **ETI SP. Z O.O.** (dalej: ETI) jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361).
2. Biuro Podróży **ETI SP. Z O.O.** jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Mazowieckiego (nr wpisu: 1882).
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
  - a) **warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez ETI;
  - b) **Podróżny** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z ETI lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
  - c) **Agent** – przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez ETI;
  - d) **umowa** – umowa o imprezę turystyczną zawierana między ETI a Podróżnym;
  - e) **strony umowy** – ETI oraz Podróżny;
  - f) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez ETI;
  - g) **umowa-zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez ETI, na podstawie którego Podróżny składa ETI ofertę zawarcia umowy o imprezę);
  - h) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361);
  - i) **trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub ETI przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
  - j) **niedogodności** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną;
  - k) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
  - l) **regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez ETI.

### II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej ETI oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego oferty zawarcia umowy z ETI stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego i jej przyjęcia przez ETI, a w przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną z uwzględnieniem zasad określonych w Regulaminie.

3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich) osoba zawierająca umowę wskazuje tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy.
4. Przed zawarciem umowy o imprezę ETI udziela Podróżnemu standardowych informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 Ustawy, za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Podróżny potwierdza na umowie-zgłoszeniu.
5. ETI lub Agent, w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem, udziela Podróżnemu, zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, informacji, o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. ETI lub wspomniany Agent przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy ETI lub Agent udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia zgodnie z regulaminem.
7. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
8. Przed rozpoczęciem imprezy ETI dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
9. Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r., poz. 683) otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

### III. CENA

1. Jeżeli w chwili zawarcia umowy do czasu rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje między 31 a 180 dni, Podróżny przy zawarciu umowy zobowiązany jest zapłacić co najmniej 30% ceny imprezy, a w przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy – całość ustalonej ceny, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku płatności w ratach cała cena powinna być uiszczona nie później niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej wskazanym w umowie, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w pkt. III.2, ETI może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
4. W ramach informacji, o których mowa w pkt. II.5, ETI lub Agent udziela Podróżnemu informacji o cenie imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
5. Cena imprezy obejmuje VAT.

### IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA I ROZWIĄZANIE UMOWY

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

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo
  - 2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - 3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. 9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
11. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt IV.8.3 albo IV 9.2, ETI nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

#### V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEN I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PODRÓŻNEGO

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

#### VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłaty następującej opłaty:
  - 1) do 30 dni przed wylotem – do 30%,
  - 2) 29-15 dni – do 65%,
  - 3) 14-7 dni – do 75%,
  - 4) 6-3 dni – do 85%,
  - 5) od 2 dni przed wylotem: do 95%.Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. Na żądanie podróżnego ETI uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca

docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. ETI może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a ETI powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub

- 2) ETI nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4. ETI dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt 2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

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

#### VII. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ETI

1. Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. ETI ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez ETI, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Podróżny zawiadamia ETI niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, ETI usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności postanowienia art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
5. Jeżeli ETI nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli ETI odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

6. Jeżeli ETI w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

7. Jeżeli jakoś świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, ETI przynajmniej Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.

8. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

9. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a ETI nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.

10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, ETI zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.

11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzucił zgodnie z pkt. VII.8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

12. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, ETI ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewnienia Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Ur. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że ETI został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

13. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.12, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.

14. ETI nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w ust. VII.12 i 13, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.

16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. ETI niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.



17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy ETI udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

18. Roszczenia, o których mowa w ust. VII.15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.

19. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do ETI.

20. W wypadkach innych, niż określone pkt. VII.19, odszkodowanie jest ograniczone do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej, o ile ograniczenie nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

21. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. VII.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt VII.16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.

22. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Agenta, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi, o których mowa w zd. 1, od Podróżnego do ETI. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do Agenta w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do ETI.

23. ETI niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. VII.12. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:

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

ETI może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez ETI.

24. ETI oraz Agent ponoszą odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że

odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

25. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

## VIII. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. ETI zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z Uczestników imprezy organizowanej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej z HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Niemcy (Biuro w Polsce: Chłodna 51, 00-867 Warszawa) – dalej zwany „ubezpieczycielem”. Ubezpieczenie podstawowe rozszerzone jest o ochronę z tytułu ubezpieczenia bagażu podróżnego.

2. Przedmiot i sumy ubezpieczenia podstawowego zawartego w cenie imprezy turystycznej w zakresie szczegółowo określonym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Ubezpieczyciela:

- a) koszty leczenia ambulatoryjnego: 60.000 PLN,
- b) koszty leczenia szpitalnego: 60.000 PLN,
- c) następstwa nieszczęśliwych wypadków, w przypadku kalectwa: 15.000 PLN, w przypadku śmierci 7.500 PLN,
- d) ubezpieczenie zawartości bagażu: 1.500 PLN.

3. Powyższy wariant jest wariantem podstawowym i nie obejmuje m.in. kosztów leczenia chorób przewlekłych. Klient może wykupić dodatkowe ubezpieczenie obejmujące m.in.: rozszerzony zakres (w tym np. koszty leczenia chorób przewlekłych, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej) oraz wyższe sumy ubezpieczenia.

4. W razie wystąpienia zdarzenia objętego powyższym ubezpieczeniem należy kontaktować się z całodobową centralą alarmową Ubezpieczyciela w Warszawie: +48 22 481 05 95.

5. Ogólne warunki ubezpieczenia, zawierające m.in. sposób likwidacji szkody, są doręczane Podróżnemu przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej. Są one dostępne również na stronie internetowej [www.eti-podroze.pl](http://www.eti-podroze.pl).

6. ETI zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie oraz jej przerwania. Podróżny ma możliwość zawarcia takiej umowy przy zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej. Koszt ubezpieczenia z tytułu rezygnacji i przerwania podróży (bez udziału własnego Podróżnego) wynosi 3% wartości ceny imprezy turystycznej. Może być ona zawarta w terminie najpóźniej do 7 dni od daty zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do dnia rozpoczęcia podróży jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej.

## IX. OBOWIĄZEK INFORMOWANIA O NIEDOGODNOŚCIACH

### I REKLAMACJA PODRÓŻNEGO

1. Podróżny zawiadamia ETI niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. .

2. W celu umożliwienia jak najbardziej rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Podróżny powinien złożyć ETI reklamację w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, rekomenduje się złożenie jej na trwałym nośniku.

3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:

- 1) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie do 30 dni od jej zakończenia,
- 2) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie do 30 dni od daty jej złożenia.

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ETI uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

5. Niezłożenie przez Podróżnego reklamacji w terminie określonym w pkt. 2 nie zwalnia ETI z odpowiedzialności odszkodowawczej określonej w Ustawie.

## X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest ETI.

2. Dane osobowe Podróżnego są przetwarzane na podstawie zawartej umowy o udział w imprezie turystycznej. Celem przetwarzania danych osobowych jest świadczenie usług w ramach imprezy turystycznej lub innych podobnych, które na życzenie Podróżnego mogą być świadczone przez ETI.

3. W przypadku podania przez Podróżnego danych osobowych dotyczących preferencji odnośnie imprezy turystycznej lub realizowanych świadczeń ETI może przetwarzać te dane osobowe dla celów poprawy jakości świadczonych przez ETI usług. Dotyczy to również przetwarzania danych wrażliwych. Podstawą prawną do przetwarzania danych osobowych w tym celu jest usprawiedliwiony interes ETI (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). ETI dokonało oceny wpływu działań podejmowanych w tym celu na prywatność Podróżnego. Ocena ta doprowadziła ETI do konkluzji, że przetwarzanie danych osobowych w ramach usprawiedliwionego interesu nie ingeruje zbyt mocno w prywatność Podróżnego, ponieważ taki sposób przetwarzania danych osobowych Podróżnego ma prowadzić do poprawy jakości świadczonych przez ETI usług, co ma przynieść Podróżnemu korzyści w postaci lepszego zrozumienia jego potrzeb. Dlatego też interesy i prywatność Podróżnego nie zostaną naruszone.

4. ETI informuje, że podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do identyfikacji Podróżnego jest wymogiem umownym, jak i ustawowym (przy dokumentowaniu sprzedaży dokonanej na rzecz Podróżnego fakturą VAT). Brak podania danych osobowych uniemożliwia zawarcie umowy z ETI, a w konsekwencji uniemożliwi zrealizowanie imprezy turystycznej, jak również uniemożliwi wystawienie faktury VAT.

5. W przypadku wyrażenia przez Podróżnego zgody na komunikację marketingową dane osobowe Podróżnego będą przetwarzane w celu prowadzenia tej komunikacji. ETI informuje, że zgoda na komunikację marketingową może zostać w każdej chwili wycofana.

6. ETI informuje, że każdy Podróżny ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i aktualizacji. Każdy Podróżny ma również prawo do przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania, ograniczenia przetwarzania oraz do usunięcia danych osobowych, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.

7. ETI informuje, że dane osobowe Podróżnego będą przechowywane przez cały okres realizacji umowy na rzecz Podróżnego, jak również dane będą przechowywane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, w tym roszczeń podatkowych i cywilnych.

8. ETI informuje, że dane osobowe Podróżnego mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:

- 1) Firmom ubezpieczeniowym współpracującym z ETI,
- 2) Firmom informatycznym i firmom zapewniających wsparcie i zarządzanie infrastrukturą IT ETI,
- 3) Firmom kurierskim i pocztowym,
- 4) Biurom podróży,
- 5) Hotelom i liniami lotniczym oraz firmom przewozowym realizującym usługi na rzecz ETI.

9. ETI informuje, że dane osobowe Podróżnego mogą zostać przekazane do tzw. Państw Trzecich, czyli poza obszar EOG.



W szczególności dotyczy to przekazania danych osobowych Podróżnego do Egiptu. Przekazanie danych osobowych Podróżnego jest niezbędne do zrealizowania umowy o udział w imprezie turystycznej i znajduje podstawę w art. 49 ust. 1 lit. B RODO. ETI informuje, że Podróżny ma możliwość uzyskania kopii danych osobowych przekazanych do Państwa Trzeciego.

10. ETI informuje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego nadzorującego sposób przetwarzania danych osobowych.

## XI. POTWIERDZENIE POSIADANIA GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ NA RZECZ KLIENTÓW

Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. poz. 2361) ETI Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 123a, Warszawa, działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 1882 potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:

- pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez Podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
- pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
- pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu w formie gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz podróży nr 7070000220 wystawionej przez:

HanseMerkur Reiseversicherung AG, ul Chłodna 51, 00-867 Warszawa

1) Gwarancja/umowa ubezpieczenia jest ważna w okresie **od dnia 01.01.2019 do dnia 31.12.2019 oraz w okresie objętym aneksem o przedłużeniu Gwarancji na rok 2020** i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie.

2) Suma gwarancyjna do dnia 31.12.2019 wynosi: **2.722.912,80 PLN**

3) Oryginał gwarancji znajduje się w Marszałka Województwa Mazowieckiego z siedzibą w Warszawie, ul. Jagiellońska 26. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji

imprezy turystycznej lub kosztów powrotu Podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu Podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tego powrotu.

4) Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej lub powiązanych usług turystycznych składa zgłoszenie do Gwaranta/Ubezpieczyciela. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji Podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:

a) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między Podróżnym a organizatorem turystyki lub kopie dokumentów potwierdzających nabycie powiązanych usług turystycznych, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;

b) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych należności za imprezę turystyczną lub usługi turystyczne, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;

c) oświadczenie podróży:

- stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki lub przedsiębiorcę ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych zobowiązań umownych o określonej wartości,

- zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

5) W przypadku gdy gwarancja/umowa ubezpieczenia okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu Podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat, to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu Podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.

6) ETI Sp. z o.o. potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

## XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez ETI z Podróżnym lub oświadczenia podróży mniej korzystne dla podróży niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy ustawy.

2. W razie sprzeczności treści umowy z warunkami uczestnictwa strony są związane umową.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz kodeksu cywilnego.

4. W zakresie, w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).