

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BT GROUP Sp. z o.o.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **BT GROUP Sp. z o.o.** (dalej: **BT GROUP**) jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 ze zm.).
2. **BT GROUP** jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Małopolskiego nr ewidencyjny: Z/56/2022
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - a) **warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez **BT GROUP**;
 - b) **Zamawiający** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z **BT GROUP** lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
 - c) **Uczestnik/Uczestnicy** – Po osoby biorące udział w imprezie turystycznej zgłoszeni przez zamawiającego.
 - d) **umowa** – umowa o imprezę turystyczną zawierana między **BT GROUP** a Zamawiającym,
 - e) **strony umowy** – **BT GROUP** oraz Zamawiający zawierający umowę;
 - f) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez **BT GROUP**;
 - g) **umowa – zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez **BT GROUP**, na podstawie, którego Zamawiający składa **BT GROUP** ofertę zawarcia umowy o imprezę);
 - h) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 ze zm.);
 - i) **trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub **BT GROUP** 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;

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej **BT GROUP** oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego **BT GROUP** oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Zamawiającego i jej przyjęcia przez **BT GROUP**.
3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazuje tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy lub w terminie określonym w umowie zgłoszenie.
4. Przed zawarciem umowy o imprezę **BT GROUP** udziela Zamawiającemu standardowych informacji o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 ustawy za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Zamawiający potwierdza na umowie – zgłoszeniu.
5. **BT GROUP** udziela Zamawiającemu zanim ten zwiąże się jakkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. **BT GROUP** przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Zamawiającego o każdej zmianie tych informacji.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy **BT GROUP** udostępnia Zamawiającemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
7. Zamawiający 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 **BT GROUP** dostarcza Zamawiającemu 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. Zamawiający, 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 2020 r., poz. 287 ze zm.) 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. W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 **BT GROUP** udziela Zamawiającemu 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 Zamawiający może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Zamawiający nie ponosi tych opłat lub kosztów.
2. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie – zgłoszeniu **BT GROUP** może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
3. Cena imprezy obejmuje VAT.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Po zawarciu umowy zmiana 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. **BT GROUP** powiadamia Zamawiającego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Zamawiający 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 **BT GROUP** może odliczyć od zwrotu należnego Zamawiającemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Zamawiającego **BT GROUP** przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
6. **BT GROUP** 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 Zamawiającego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

7. W sytuacjach gdy **BT GROUP** 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 Zamawiający powiadomił **BT GROUP** na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
- 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy

- niezwłocznie powiadamia o tym Zamawiającego na trwałym nośniku. **BT GROUP** może jednocześnie zaoferować Zamawiającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

8. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. IV.7, **BT GROUP** w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Zamawiającego o:

- 1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- 2) rozsądnym terminie, w którym Zamawiający poinformuje **BT GROUP** 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 Zamawiającego we wskazanym terminie;
- 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

9. Zamawiający w terminie wyznaczonym przez **BT GROUP** informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo
- 2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. IV.9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Zamawiający 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 **BT GROUP** nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Zamawiającego lub w jego imieniu. Zamawiający jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający może bez zgody **BT GROUP** 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. V.1 jest skuteczne wobec **BT GROUP**, jeżeli Zamawiający 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. V.1, będzie wiązać się dla **BT GROUP** z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Zamawiającemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **BT GROUP** na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.

4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez **BT GROUP** w wyniku zmiany Zamawiającego uczestniczącego w imprezie turystycznej, Zamawiający i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz **BT GROUP** opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

a) **BT GROUP** podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- do 45 dni przed datą wyjazdu – do 70% ustalonej ceny imprezy,
- od 44 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy 90% ustalonej ceny imprezy
- od 14 do 0 dni przed rozpoczęciem imprezy 98 % ustalonej ceny imprezy
- przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od umowy po dacie rozpoczęcia imprezy wynosi 100% ceny imprezy.

b) Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów **BT GROUP** może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu.

c) W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zmniejszenia liczby Uczestników (Rezygnacja uczestników), Zamawiający zobowiązuje się zapłacić na rzecz **BT GROUP** za każdą zgłoszoną rezygnację Uczestnika (za każdą osobę) opłaty wskazane w Punkcie VI, punkt 1, podpunkt a) – w przeliczeniu na osobę.

2. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia **BT GROUP** do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

3. Zamawiający 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 uczestników do miejsca docelowego. Zamawiający może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

4. **BT GROUP** może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Zamawiającemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli: **BT GROUP** nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Zamawiającego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. **BT GROUP** dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt. IV.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.

6. 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 BT GROUP

1. Zamawiający ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. **BT GROUP** ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez **BT GROUP**, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Zamawiający zawiadamia **BT GROUP** 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, **BT GROUP** 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 **BT GROUP** nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, Zamawiający może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Zamawiający nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli **BT GROUP** odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
6. Jeżeli **BT GROUP** 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 Zamawiającego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót zamawiającego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, **BT GROUP** przyznaje zamawiającemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
8. Zamawiający 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 **BT GROUP** nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Uczestników, **BT GROUP** zapewnia powrót Zamawiającego oraz Uczestników do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Zamawiający je odrzucił zgodnie z pkt. VII.8, wówczas Zamawiający jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.
12. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Zamawiającego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, **BT GROUP** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Zamawiającego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania zamawiającemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że **BT GROUP** 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. **BT GROUP** nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. VII.12 i 13, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
15. Zamawiającemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem zamawiającego.
16. Zamawiającemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. **BT GROUP** niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Zamawiającemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy **BT GROUP** udowodni, że:
 - 1) winę za niezgodność ponosi zamawiający;
 - 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 pkt. 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 **BT GROUP**.
20. W przypadkach innych, niż określone pkt. VII.19, odszkodowanie dla Zamawiającego od **BT GROUP** jest ograniczone do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, o ile odszkodowanie to 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 Zamawiającego 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. Zamawiający 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 Zamawiającego do **BT GROUP**. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora.
23. **BT GROUP** niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Zamawiającemu, 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) Zamawiającemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- BT GROUP** może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej zamawiającego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **BT GROUP**.
24. **BT GROUP** oraz Agent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Zamawiającego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi zamawiający lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
25. Zamawiający może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

VIII. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Na mocy zawartej pomiędzy UNIQA Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, KRS 110776, NIP 521-293-85-70, kapitał zakładowy: 72 982 000 PLN – opłacony w całości, REGON 013256100. i **BT GROUP** umowy ubezpieczenia Numer: 114378 każdy uczestnik imprezy turystycznej organizowanej przez **BT GROUP** po za terytorium Polski zgłoszony jako uczestnik na liście uczestników stanowiących załącznik do umowy zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem KL, NNW i Bagaż.
2. Zakres terytorialny, wariant i sumy ubezpieczenia: zgodnie z umową zgłoszenie.

IX. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE NA WYPADEK NIETYTUŁALNOŚCI

1. Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych **BT GROUP** jako organizator turystyki 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 zamawiającego, w przypadku gdy organizator turystyki, wbrew obowiązkom, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
- pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną**, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
- pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej**, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu

w formie **gwarancji ubezpieczeniowej** wystawionej przez: UNIQA Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, KRS 110776, NIP 521-293-85-70, kapitał zakładowy: 72 982 000 PLN – opłacony w całości, REGON 013256100.

2. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 05.08.2022 do dnia 04.08.2023 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie. **Suma gwarancyjna wynosi: 229 445,00zł**
3. Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie (adres do korespondencji: Raclawicka 56, 30-017 Kraków).
4. W przypadku niewypłacalności organizatora marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu Uczestników do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu Uczestników do kraju, jeżeli organizator turystyki, wbrew obowiązkom, nie zapewnia tego powrotu.
5. Zamawiający ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej składa zgłoszenie do Gwaranta. 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:
- kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między zamawiającym a organizatorem turystyki;
 - kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki należności za imprezę turystyczną;
 - oświadczenie podróżnego:
 - stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki 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.
6. W przypadku gdy gwarancja okaże się niewystarczającą na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu Uczestników 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.
7. **BT GROUP** potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

X. REKLAMACJA I INNE PISMA PODRÓŻNEGO

1. Zamawiający może złożyć **BT GROUP** pisemną reklamację najlepiej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.
2. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:
- w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji **BT GROUP** uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez **BT GROUP** z Zamawiającym lub oświadczenia zamawiającego mniej korzystne dla zamawiających niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Zamawiającego obowiązują przepisy ustawy.
2. W zakresie w jakim wynika to ustawy z o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wynikające z niniejszej umowy prawa Organizatora przysługują także Uczestnikom wyjazdu stanowiącego przedmiot niniejszej umowy
3. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
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). Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. (Dz.Ur. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

FORMULARZ INFORMACYJNY
STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

BT GROUP Piotr Heliasz z siedzibą w Krakowie (30-663) ul. Wielicka 181a, zwana dalej BT GROUP, będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, BT GROUP posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby BT GROUP stała się niewypłacalna.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
 - Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
 - Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
 - Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
 - Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, zamawiający może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, zamawiający ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
 - Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
 - W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
 - Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
 - Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
 - Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
 - Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
 - W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót uczestników do kraju BT GROUP wykupił w UNIQA Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, KRS 110776, NIP 521-293-85-70, zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego (Racławicka 56, 30-017 Kraków), jeżeli z powodu niewypłacalności BT GROUP dojdzie do odmowy świadczenia usług.
- dyrektywa (UE) 2015/2302 <https://publications.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/d9dbbde8-9fd7-11e5-8781-01aa75ed71a1/language-pl>
- przetransponowaną do prawa krajowego można znaleźć pod adresem <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>