

WARUNKI UCZESTNICTWA

§ 1 Zasady ogólne

- Och Travel sp. z o.o. będąca organizatorem turystyki, używająca również określenia „Biuro Podróży” czy „Organizator” stawia sobie za cel zapewnienie komfortowej podróży i miejsc zakwaterowania. Ilekroć w umowie używane są sformułowania „ impreza” oznaczająca „ impreza turystyczna”, „umowa” oznaczająca „umowa o udział w imprezie turystycznej” czy „Podróżny” – dalej również jako Uczestnik/Klient w Warunkach Uczestnictwa w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zwanej dalej „Ustawą”.
- Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz ramowy program każdej imprezy turystycznej stanowią integralną część Umowy zawartej z Och Travel sp. z o.o.
- Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi w niniejszej Umowie oraz zgodnie z przepisami Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku ze zmianami, Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami i aktami prawnymi.
- Umowa, Warunki Uczestnictwa, Program imprezy turystycznej, Dodatkowe informacje dla Uczestników, Certyfikat Gwarancji Ubezpieczeniowej, Polityka Prywatności, stanowią integralną część Umowy - zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
- Informacje podane w katalogach, ulotkach, broszurach oraz na stronie internetowej Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
- Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu informacji z art. 13.1. Ustawy o usługach turystycznych tj. o przepisach paszportowych i wizowych.

§ 2 Ochrona danych osobowych

- Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Och Travel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Maształarska 8A/13, 61-767 Poznań. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji zawartej z Och Travel sp. z o.o. umowy, oraz – o ile Klient wyraźnie wyraził na to zgodę - marketingu usług świadczonych przez Organizatora.
- Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym przewoźnikom autokarowym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, obsłudze imprezy (pilotom, kierowcom), agentom współpracującym z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym, w celu realizacji zawartej z Organizatorem umowy.
- Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania.

§ 3 Zawarcie umowy

- Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez Organizatora lub jego Agenta i Klienta Umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, zwanego dalej Umową, lub wpłacenia przez Klienta lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki.
- Zawierając niniejszą Umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem Umowy.
- Jeśli impreza wymaga specjalnych umiejętności, kwalifikacji od Uczestnika, Organizator poinformuje o tym w programie wycieczki.
- Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.
- Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora (np. pokoje obok siebie, widok na morze, miejsce w autokarze itp.) i wpisane w Umowie w polu „uwagi/niezobowiązujące prośby” nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora, jednakże Organizator doloży starań, aby w miarę możliwości spełnić te życzenia.
- Dokonana przez klienta rezerwacja może zostać zgłoszona pisemnie, telefonicznie, ustnie, za pośrednictwem strony internetowej www.ochtravel.pl i nie stanowi ona oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, a jest jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy.
- Potwierdzeniem zawarcia umowy przez Klienta jest otrzymanie niezbędnych dokumentów zawierających informację o potwierdzeniu imprezy turystycznej – tj. umowa zgłoszenie.
- Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność do zapłaty (zaliczki lub pełnej kwoty w zależności od warunków umowy) za zarezerwowane świadczenia za siebie oraz za wszystkich zgłoszonych na umowie Uczestników. Tym samym bierze on odpowiedzialność za informowanie o zmianach dokonywanych w umowie, rozkładzie jazdy, czy innych informacji niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy przez Uczestnika oraz do przestrzegania przez nich ogólnych warunków uczestnictwa.
- Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej (gdy jest np. uczestnikiem bez opiekuńcy) wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
- Za szkody wyrządzone przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

§ 4 Cena i Warunki płatności

- Wszystkie ceny imprez są cenami umownymi. Cena jest ustalana na

podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych czy dodatkowych ubezpieczeń. Koszty te są po stronie Podróżnego.

- Z chwilą podpisania Umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30% ceny wskazanej w druku – umowa zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej. Pozostała należność winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej chyba, że warunki promocji, w ramach których Umowa została zawarta, stanowią inaczej. Wpłata może nastąpić:
 - na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie lub na rachunek bankowy Agenta,
 - kartą płatniczą lub gotówką w siedzibie Organizatora lub Agenta,
 - jako płatność internetowa za pośrednictwem systemu PayU.Jeżeli zawarcie Umowy następuje na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, Podróżny zobowiązany jest wpłacić jednorazowo 100% ceny imprezy.
- Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy podany przez Organizatora lub Agenta pośredniczącego w sprzedaży imprezy/usługi turystycznej.
- Zapłata za dodatkowe świadczenia – ubezpieczenie od chorób przewlekłych, koszty rezygnacji z imprezy turystycznej dokonywane są wraz z płatnością za imprezę turystyczną.
- Brak zapłaty ceny, na warunkach określonych w pkt. 1 powyżej stanowi podstawę rozwiązania Umowy z przyczyn niezależnych po stronie Organizatora. W takim przypadku Organizator zwraca wpłaconą zaliczkę, § 10 ust. 2 niniejszej Umowy stosuje się odpowiednio.
- Organizator ma prawo do zmiany istotnych warunków umowy, w tym jej ceny, w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich, wzrostu kursów walut, do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku zmiany istotnych warunków umowy Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy proponowaną zmianę przyjmuje, czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.
- W przypadku zaakceptowania przez Klienta zmiany ceny imprezy turystycznej, zgodnie z ust. 5 powyżej Klient dopłaca pozostałą należność niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni przed wyjazdem.
- Jeżeli Klient zgodnie z ust. 5 powyżej od Umowy odstępuje lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu siły wyższej lub braku minimalnej liczby uczestników, o której mowa w § 9 ust. 2 niniejszej Umowy.

§ 5 Prawa i obowiązki Podróżnego

- Podróżny zobowiązany jest do:
 - dostarczenia Organizatorowi niezwłocznie, najpóźniej w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy wszystkich danych oraz dokumentów niezbędnych do zorganizowania wyjazdu, jak również do niezwłocznego poinformowania Organizatora o zmianie danych personalnych i dokumentów, które nastąpiły w okresie pomiędzy zawarciem Umowy a wyjazdem (tj. nazwisko, adres, numer paszportu, seria i numer dowodu osobistego, numer telefonu kontaktowego Podróżnego lub zgłoszonych przez niego Uczestników). W przypadku braku takiej informacji w podanym wyżej terminie Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki ww. zmian,
 - posiadania na miejscu zbiórki dokumenty uprawniające go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy (paszport / dowód osobisty ważny min. 6 m-cy od daty powrotu). Do destynacji podstawowych będących w ofercie Organizatora, tj. objętych ofertą katalogową, nie są wymagane wizy. O bieżących zmianach zasad wjazdu i pobytu w poszczególnych krajach Ministerstwo Spraw Zagranicznych informuje w aktualnościach (komunikaty) na stronie internetowej: www.msz.gov.pl. Informacja dotyczy tylko obywateli Polski. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem imprezy kontakt z właściwym konsulem w celu sprawdzenia obowiązujących ich przepisów wizowych,
 - przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w krajach tranzytowych oraz w kraju docelowym. W czasie trwania imprezy Uczestnik jest zobowiązany do stosowania się do wskazówek pilota (rezydenta) grupy. W szczególności w autokarze obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych, nadużywania alkoholu czy innych substancji powodujących odurzenie organizmu,
 - poinformowania Organizatora o wszelkich zmianach danych teleadresowych, w tym zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jak i w czasie jej trwania,
 - posiadania w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej oryginału lub kopii Umowy,
 - punktualnego stawienia się w miejscu wyjazdu oraz posiadania dokumentów niezbędnych do udziału w imprezie turystycznej (np. paszportu, dowodu osobistego). Naruszenie powyższego obowiązku skutkuje naliczeniem opłaty za rezygnację, zgodnie z § 10 ust. 2 Ogólnych Warunków.
- Uczestnik imprezy jest uprawniony do wszystkich świadczeń określonych w

programie imprezy, w czasie jej trwania, zgodnych z zapisami w umowie.

3. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i wydalenia Podróżnego z imprezy turystycznej w przypadku, jeżeli Podróżny w czasie trwania imprezy turystycznej jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Do stwierdzenia występowania zakłóceń z powodu stanu nietrzeźwości wymaga wezwania Policji przez Organizatora lub oświadczeń pilota i co najmniej trzech z pozostałych Uczestników imprezy turystycznej. Klientowi, z którym rozwiązano Umowę w trybie natychmiastowym przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń, po potrąceniu kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu oraz kosztów związanych z wcześniejszą rezerwacją noclegów, biletów wstępu ect.
4. Zaleca się, aby Podróżny najpóźniej na 24 godziny przed planowanym wyjazdem skontaktował się z Organizatorem lub w miejscu gdzie zakupił imprezę turystyczną (Biuro agencyjne) w celu potwierdzenia miejsca i godziny wyjazdu.
5. Podróżny ma obowiązek zasięgnąć informacji na temat godzin wyjazdu do Polski w miejscu wcześniej wskazanym przez rezydenta/pilota – tablica informacyjna czy inne podane źródło, w którym można zasięgnąć takiej informacji.

§ 6 Obowiązki Organizatora

1. Organizator lub Agent jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza Umowy.
2. Organizator obowiązany jest do pisemnego poinformowania Klienta o wszystkich punktach wynikających z art.12.1. Ustawy o Usługach turystycznych.
3. Organizator obowiązany jest do pisemnego poinformowania Klienta, we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o:
 - a. nazwisku lub nazwie lokalnego przedstawiciela Organizatora, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także o jego adresie i numerze telefonu,
 - b. planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów, połączeniach komunikacyjnych oraz miejscach, jakie Klient będzie zajmował w środku transportu (dotyczy w szczególności kabiny statku lub przedziału sypialnego w pociągu)
 - d. w przypadku imprez turystycznych dla dzieci – o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka. W sprawach związanych z imprezą turystyczną Klient ma prawo kontaktować się przed jej rozpoczęciem bezpośrednio z Organizatorem lub pośrednikiem sprzedaży, a w momencie trwania imprezy bezpośrednio z rezydentem/pilotem, który podaje swoje dane kontaktowe na miejscu. W przypadku, gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji wynikającej z art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udziela pomocy w warunkach określonych art. 52 Ustawy.

§ 7 Świadczenie zastępcze

1. W wyjątkowych przypadkach, Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub warunków zakwaterowania lub przejazdu Uczestników (równorzędnych lub lepszych) na inne niż opisane. Organizator zobowiązuje się jednocześnie do niezwłocznego poinformowania Uczestników o zmianach. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.
2. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1 powyżej jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewni mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Klienta szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego spowodowana jest wyłącznie działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

§ 8 Bagaż, połączenie antenowe

1. Organizator wprowadza limit bagażu podręcznego na wyjazdy autokarowe, tj. 1 szt. bagażu głównego o wadze do 20 kg oraz 1 szt. bagażu podręcznego do 5 kg przypadające na 1 osobę. Wyłącza się możliwość łączenia bagażu na 2 osoby w 1 bagaż główny o wadze 40 kg. Ze względu na to, że maksymalna ładowność autokaru jest ściśle limitowana prawem transportowym, Organizator ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit lub w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu wg obowiązującego cennika: do 5 kg nadbagażu - 50 zł, od 5 do 10 kg - 100 zł, więcej - opłata proporcjonalna. Przedstawiciele organizatora (np. kierowca lub pilot) są uprawnieni do kontroli wagi bagażu.
2. W przypadku przekroczenia limitu, bez wcześniejszego uiszczenia stosownej dopłaty za nadbagaż, dopłata, w wysokości o której mowa w ust. 1 powyżej, jest obowiązkowa. Dopłatę uiszcza się do rąk przedstawiciela Organizatora.
3. Odpowiedzialność za bagaż:
 - a. Klient odpowiada za bagaż, który przewozi ze sobą (tzw. bagaż podręczny), chyba, że szkoda wynikła z winy Organizatora,
 - b. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu powierzono (tzw. bagaż główny) jeżeli utrata, ubytek lub

uszkodzenie powstały

- i. z przyczyn występujących po stronie Klienta, niewywołanych winą Organizatora,
- ii. z właściwości towaru,
- iii. wskutek siły wyższej,
- iv. braku lub wadliwości opakowania bagażu,
- v. ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów.
- c. wysokość odszkodowania należnego od Organizatora za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu Klienta nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.
- d. za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych Organizator odpowiada jedynie wtedy, gdy właściwości bagażu zostały podane przy zawarciu Umowy lub w chwili ładowania bagażu do wiadomości Organizatora, chyba że szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Organizatora.
- e. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Organizator odpowiada, odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.
4. Rzeczy wartościowe oraz sprzęt elektroniczny zaleca się przewozić w bagażu podręcznym.
5. Przewóz roweru możliwy jest po zgłoszeniu przez Klienta i potwierdzeniu takiej możliwości przez Organizatora za dodatkową opłatą w wysokości 150 zł/rower. Rower musi mieć odkręcone koła, pedały, tak aby zajmował jak najmniej miejsca w luku bagażowym oraz być dokładnie zabezpieczony w celu ochrony przed porysowaniem lub zniszczeniem bagażu innych podróźnych.
6. Połączenia antenowe organizowane od 6 osób z danego miasta wyjazdowego. Wyjazdy z miast antenowych i głównych mogą być realizowane różnymi środkami transportu: autokar, bus, bus liniowy, samochód osobowy, pociąg. W przypadku, gdy jest to pociąg Organizator na 2 dni przed wyjazdem powiadomi Uczestnika o tej formie realizowanego połączenia antenowego najbardziej zbliżonego godzinowo do planowanej godziny wyjazdu z miasta głównego, tj. znajdującego się na trasie przejazdu autokaru. Organizator ponosi koszt biletu pociągu klasy 2 lub zwraca jego równowartość w przypadku rezygnacji z tej formy połączenia antenowego. Zmiana formy połączenia antenowego lub rezygnacja z połączenia antenowego nie stanowią podstawy do anulacji rezerwacji. W przypadku mniejszej liczby osób Organizator decyduje indywidualnie o możliwości zabrania Podróżnych.

§ 9 Odwołanie imprezy

1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.) W zaistniałej sytuacji Uczestnikowi przysługuje, według jego wyboru, prawo: uczestnicwa w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - a. natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej,
 - b. niezależnie od powyższego Uczestnik może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy.
2. O bieżących zmianach zasad wyjazdu i pobytu w poszczególnych krajach Ministerstwo Spraw Zagranicznych informuje w aktualnościach (komunikaty) na stronie internetowej: www.msz.gov.pl W przypadku braku wymaganego minimum uczestników (realizacja przy min. 30 osobach), Organizator, zgodnie z Ustawą może odwołać imprezę na 20 dni przed dla imprez trwających ponad 6 dni, 7 dni przed dla imprez trwających 2-6 dni, 48 godzin przed dla imprez trwających krócej niż 2 dni. Zwrotu poniesionych opłat i wpłat następuje zgodnie z Ustawą w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

§ 10 Rezygnacja z imprezy

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie, składając Organizatorowi pisemne oświadczenie.
2. W przypadku rezygnacji z imprezy przez Uczestnika, z przyczyn nieależących po stronie Organizatora, Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora kosztów związanych z dokonaną rezerwacją. O ile warunki promocji nie stanowią inaczej, jeśli:
 - a. rezygnacja następuje w terminie do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 30% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z rezerwacją miejsca zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, karnetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - b. rezygnacja następuje w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 50% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z rezerwacją miejsca zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, karnetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - c. rezygnacja następuje nie dalej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 70% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z rezerwacją miejsca zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, karnetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - d. rezygnacja następuje w przeddzień lub w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 90% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z rezerwacją miejsca

zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, karnetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian). Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot Organizator uwzględniła zaoszczędzone koszty i ewentualną możliwość innego wykorzystania świadczeń. Do decyzji Klienta pozostawia się zbieranie dowodów na to, czy ze względu na rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej względnie nierozpoczęcia jej nie powstały żadne koszty mniejsze, od tych które zostały wskazane w ryczałcie określonym w lit. a – d powyżej, względnie Klient jest uprawniony do zwrócenia się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wycieńń poniesionych na jego rezerwację kosztów. Zwrot wpłaconych kwot, w wysokości wynikającej z postanowień niniejszej Umowy, nastąpi na rachunek bankowy Klienta podany w oświadczeniu o rezygnacji, o którym mowa w pkt 1 powyżej, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty złożenia rezygnacji.

§ 11 Przeniesienie uprawnień

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki, pod warunkiem zawiadomienia o tym Organizatora w terminie do 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
2. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
3. Koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej, o ile warunki promocji nie stanowią inaczej, wynoszą:
 - a. 50 zł w przypadku powiadomienia o zmianie w terminie do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,
 - b. 100 zł w przypadku powiadomienia o zmianie w terminie od 30 do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot Organizator uwzględniła zaoszczędzone koszty i ewentualną możliwość innego wykorzystania świadczeń. Do decyzji Klientów pozostawia się zbieranie dowodów na to, czy ze względu na rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej względnie nierozpoczęcia jej nie powstały żadne koszty mniejsze, od tych które zostały wskazane w ryczałcie określonym w lit. a – b powyżej, względnie Klient jest uprawniony do zwrócenia się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wycieńń poniesionych na jego rezerwację kosztów.

§ 12 Reklamacje

1. Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń.
2. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia o tym Organizatora lub jego przedstawiciela (pilota/rezydenta), w miejscu realizacji imprezy. W celu uniknięcia dalszej szkody Podróżny ma obowiązek niezwłocznego poinformowania, tak aby Organizator lub jego przedstawiciel mogli jak najszybciej interweniować.
3. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 2 powyżej, Klient jest uprawniony do złożenia Organizatorowi reklamacji zawierającej wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Reklamacja może być wysłana listem poleconym na adres korespondencyjny Organizatora – ul. Święty Marcin 49, 61-806 Poznań lub mailem na adres: biuro@ochtravel.pl lub w Biurze Sprzedaży, gdzie została dokonana rezerwacja. Agent (biuro sprzedaży) niezwłocznie przekazuje skargę do Organizatora. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróżny. Dalsza korespondencja pomiędzy Stronami realizowana będzie w formie wybranej przez Klienta (tj. w przypadku wniesienia reklamacji listem poleconym – listownie, w przypadku wniesienia reklamacji za pośrednictwem e-mail – poprzez wysłanie wiadomości e-mail.) Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróznego tj. imię, nazwisko, numer rezerwacji, nazwę imprezy, informację o przedmiocie reklamacji.
4. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Uczestnikowi odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji, a w przypadku złożenia reklamacji w czasie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Nieustosunkowanie się do reklamacji w ww. terminach uważa się za uznanie reklamacji za uzasadnioną. W przypadku złożenia skargi po upływie 30 dni Organizator może uznać ją za bezskuteczną.
5. Podstawą do uznania dotrzymania terminu złożenia reklamacji czy dalszych odpowiedzi jest data nadania przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila.
6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator jest zobowiązany do uzasadnienia przyczyn odmowy.

§ 13 Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora

1. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli spowodowane jest ono wyłącznie:
 - a. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - b. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - c. siłą wyższą.
2. Wyłączenie odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1 powyżej nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

3. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

§ 14 Ubezpieczenie

1. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
2. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 209398 z dnia 01.06.2018 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
3. Organizator poleca wszystkim Uczestnikom wykupienie dodatkowego ubezpieczenia o szerszym zakresie niż ww. lub dokupienie, np. ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (możliwe w momencie podpisania umowy); rezygnację rozpatrywane zgodnie procedurami ubezpieczyciela Signal Iduna.
4. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie – formularz zgłoszenia znajduje się na stronie www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek
5. Klientowi przysługuje możliwość wykupienia tzw. ubezpieczenie od kosztów rezygnacji w terminie do 5 dni od dnia zawarcia Umowy, jeżeli Umowę zawarto w okresie powyżej 30 dni od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zawarcia Umowy w okresie poniżej 30 dni od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej, możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji możliwa jest jedynie przy zawarciu Umowy.

§ 15 Gwarancja ubezpieczeniowa oraz informacja o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z gwarancji ubezpieczeniowej

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 5 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, zawarł z Singal Iduna Polska S.A. umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą klientom na wypadek niewypłacalności Organizatora: pokrycie kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez Klientów w przypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkom nie zapewnia tego powrotu, a także zapewniającą Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana, a także zapewniającą Klientom zwrot wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu.
2. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klientów do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązkom, nie zapewnia tego powrotu.
4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.
5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Klient, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy:
 - a. impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
 - b. zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi lub Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.
6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy. Do zgłoszenia dołącza się:
 - a. kopię zawartą pomiędzy Klientem a Organizatorem umowy o udział w imprezie turystycznej,
 - b. kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,
 - c. oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych o określonej wartości,

- d. oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.
8. Po otrzymaniu dokonane przez Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.
9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.
10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej.
11. W przypadku, gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie Klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji zgłoszeń Klientów, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Klienta. Gwarant przekazuje informacje o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta, wypłaca należne Klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.
13. Certyfikat gwarancji stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.

§ 16 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o usługach turystycznych.
2. W przypadku zawarcia umowy z przedsiębiorcą, Strony ustalają, iż wszelkie spory zaistniałe na tle niniejszej Umowy podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu.
3. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa na stronie www.ochtravel.pl, w Biurze Sprzedaży bądź pod adresem www.sejm.gov.pl

