

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH BP ARION TOUROPERATOR Sp. z o. o.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych, zwane w dalszej części OWU, określają prawa i obowiązki Organizatora oraz podmiotów korzystających ze świadczonych przez niego usług.
2. Definicje:
  - a) **Organizator** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną – Biuro Podróży „Arion Touroperator” Spółka z o.o., ul. Karmelicka 32, 31 – 128 Kraków, tel./fax 12 632 01 50, NIP: 677-23-75-045, REGON: 120635300, posiadający Zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych nr Z/30/2013 wydane przez Marszałka Województwa Małopolskiego,
  - b) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, a której przepisy przyznają zdolność prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową,
  - c) **Uczestnik** – osoba, na rzecz i w imieniu której Klient zawarł umowę o świadczenie usług turystycznych,
  - d) **Usługa turystyczna** – usługa przewodnicka, hotelarska oraz każda inna usługa świadczona turystom lub odwiedzającym,
  - e) **Impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu,
  - f) **Pilot wycieczek** – osoba, która w imieniu Organizatora towarzyszy uczestnikom imprezy turystycznej, sprawuje opiekę nad nimi i czuwa nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca,
  - g) **Istotne warunki imprezy turystycznej** – informacje określone w art. 12 i 13 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133, poz. 884 ze zm.),
  - h) **Dzień rozpoczęcia imprezy turystycznej** – dzień wyjazdu/wylotu,
  - i) **Dzień zakończenia imprezy turystycznej** – dzień powrotu z imprezy turystycznej.
3. Podpisując niniejsze OWU Klient oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje jego postanowienia oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych (swoich oraz Uczestników) przez Organizatora zgodnie z ustawą z 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997, nr 133 poz. 883 ze zm.).

### § 2. ZAWARCIE UMOWY

1. Katalogi, reklamy, broszury oraz ulotki Organizatora, zarówno w formie papierowej, jak i zamieszczone na stronie internetowej [www.arion.pl](http://www.arion.pl) oraz [www.arionsenior.pl](http://www.arionsenior.pl), stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
- 2.1. W celu zawarcia umowy Klient powinien stawić się w siedzibie Organizatora wraz z dowodem tożsamości.
- 2.2. Umowa zawarta za pomocą komunikacji elektronicznej (e-mail, internetowy system rezerwacyjny Organizatora) nie wymaga podpisu klienta.
3. Umowa pomiędzy Organizatorem a Klientem zawierana jest w formie pisemnej.
4. Klient może zawrzeć umowę na rzecz siebie oraz na rzecz Uczestników.
5. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą zawrzeć umowę tylko za zgodą swoich opiekunów prawnych, przedstawioną na piśmie z podpisem notarialnie poświadczonym lub złożoną w obecności Organizatora.
6. Korespondencja pomiędzy Organizatorem a Klientem odbywa się w sposób ustalony przez strony umowy.

### § 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny podane przez Organizatora są cenami brutto – zawierają podatek od towarów i usług.
2. Ceny podane przez Organizatora są cenami ofertowymi. Wiążące dla stron są ceny zawarte w umowie.
3. Ceny podane w walucie innej niż PLN przeliczane są na walutę polską zgodnie z kursem z dnia dokonania zapłaty.
4. Wszelkie opłaty i prowizje bankowe obciążają Klienta.
5. Świadczenia ujęte w cenie, usługi dodatkowo płatne, zniżki, promocje, sposoby płatności itp. każdorazowo ustalane są w umowie zawieranej pomiędzy Organizatorem a Klientem.
6. Zapłata za usługi turystyczne uznawana jest za dokonaną z chwilą wpływu środków na konto bankowe Organizatora lub z chwilą jej dokonania w kasie Organizatora.
7. 1. Jeżeli w momencie zawierania umowy do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało więcej niż 30 dni, Klient zobowiązany jest do zapłaty zaliczki w wysokości:
  - a) 30% całości ceny za rezerwowaną imprezę turystyczną
  - b) Całości ceny biletów wstępu, lotniczych, kolejowych, promowych, opłat rezerwacyjnych w przypadku imprez turystycznych wymagających zakupu biletów i opłat rezerwacyjnych przed dniem rozpoczęcia imprezy
7. 2. Klient zobowiązany jest do zapłaty pozostałej części kwoty najpóźniej na 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.

8. Jeżeli w momencie zawierania umowy do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni, Klient zobowiązany jest do zapłaty:
  - a) całości ceny za rezerwowaną imprezę turystyczną
  - b) całości ceny biletów wstępu, lotniczych, kolejowych, promowych, opłat rezerwacyjnych w przypadku imprez turystycznych wymagających zakupu biletów i opłat rezerwacyjnych przed dniem rozpoczęcia imprezy
9. Strony mogą każdorazowo uregulować w umowie terminy, o których mowa w pkt 7-8 niniejszego paragrafu, w sposób odmienny.
10. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej, jeżeli jest ona skutkiem zdarzeń niezależnych od niego, wskazanych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku. Wzrost cen możliwy jest tylko i wyłącznie po udokumentowaniu ich przyczyny przez Organizatora i wymaga pisemnej zgody Klienta.
11. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Klientem, który nie realizuje terminowo płatności, o których mowa w niniejszym paragrafie.
12. W celu realizacji postanowień zawartych w umowie, Klient upoważnia Organizatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

#### **§ 4. PRAWA I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA**

##### ***OBOWIĄZKI ORGANIZATORA***

1. Organizator stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku.
2. Organizator zobowiązany jest podać Klientowi przed podpisaniem umowy pisemnie wszystkie istotne warunki imprezy turystycznej.
3. Jeżeli Organizator nie wykonuje z przyczyn niezależnych od niego usług opisanych w umowie, wówczas wykona świadczenie zastępcze o podobnej wartości. Jeżeli jakość świadczenia jest niższa od jakości usługi określonej w umowie – Klient ma prawo do odszkodowania.
4. Organizator - zgodnie z Rozporządzeniem (WE) NR 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14.12.2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE - ma obowiązek poinformować Klienta o przewoźniku lotniczym, z usług którego korzystał będzie podczas realizacji postanowień umowy.

##### ***PRAWA ORGANIZATORA***

1. Organizator nie odpowiada za wydane po imprezie turystycznej przez hotele publikacje, broszury, foldery, ulotki itd.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany przewoźnika, miejsca zakwaterowania i innych, nie uznawanych (przez obowiązujące przepisy prawa) za istotne warunków umowy. Zmiany wymagają dla swojej ważności pisemnej zgody Klienta.
3. Organizator nie uczestniczy w formalnościach wizowych i paszportowych.

#### **§ 5. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA**

##### ***OBOWIĄZKI KLIENTA***

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie również do Uczestników.
2. Klient zobowiązany jest do poinformowania Uczestników, w imieniu których zawiera umowę, o warunkach Imprezy turystycznej.
3. Klient zobowiązany jest przestrzegać zasad niniejszych OWU.
4. Klient zobowiązany jest do działania zgodnie z obowiązującym prawem (dotyczy także prawa obowiązującego w miejscu pobytu), dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego.
5. Klient obowiązany jest podporządkować się zaleceniom Organizatora związanych z realizacją umowy.
6. Klient obowiązany jest uiścić wszystkie niezbędne opłaty naliczone w miejscu pobytu.
7. Klient zobowiązany jest posiadać wszelkie wymagane prawem dokumenty potrzebne do zawarcia umowy z Organizatorem, a także dokumenty wymagane do realizacji umowy (paszport, wiza itp.).
8. Klient ma obowiązek przestrzegać limitu bagażu ustalonego przez przewoźnika, którym posługuje się Organizator w związku z wykonywaniem umowy.
9. Klientom zaleca się zwracanie szczególnej uwagi na swój bagaż. W przypadku zgubienia lub zniszczenia kwestie odpowiedzialności Klienta, Organizatora, przewoźnika itp. regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
10. Nie zaleca się uczestnictwa w imprezach turystycznych kobietom ciężarnym w 8 i 9 miesiącu ciąży bez uprzedniej konsultacji z lekarzem.

##### ***PRAWA KLIENTA***

1. Klient ma prawo dochodzić na drodze sądowej wszelkich pobranych przez Organizatora opłat, które uważa za nieuzasadnione i/lub niezgodne z zawartą umową.
2. Klient ma prawo do zwrotu wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.

3. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie/katalogu/broszurze, stanowiącej integralną część umowy.
4. Klient ma prawo do opieki przedstawiciela Organizatora/Pilota wycieczki/przewoźnika (lub innych osób, którymi Organizator posługuje się w związku z wykonywaniem umowy) oraz do korzystania z pomocy świadczonej przez w/w podmioty w trakcie realizacji umowy. Prawo to przysługuje Klientowi niezależnie od tego, czy zdarzenia są wynikiem zawinionych przez Organizatora działań.

## **§ 6. UBEZPIECZENIE**

1. Organizator zawarł ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884 ze zm.) z UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. na kwotę 900 000,00 PLN (słownie: dziewięćset tysięcy zł, 0/100 gr) stanowiącą równowartość kwoty 207 210,94 EUR (słownie: dwieście siedem tysięcy dwieście dziesięć EUR, 94/100). Umowa na udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej o numerze 2591477601 została zawarta na okres od 2024-05-10 do 2025-05-09 r. i dotyczy:
  - a) pokrycia kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkowi im tego nie zapewni,
  - b) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób działających w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,
  - c) zwrotu części wpłat wniesionych przez Klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób działających w jego imieniu.
2. Organizator wyda na piśmie Klientowi wpłacającemu należność za Imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10 % tej sumy, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133, poz. 884 ze zm.), ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych ustawą. Beneficjentem polisy jest Marszałek Województwa Małopolskiego, 30-170 Kraków, ul. Raławicka 56.
- 3.1. W przypadku Imprezy Turystycznej zagranicznej wszyscy Uczestnicy ubezpieczeni są w zakresie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków do kwoty 2000 EURO, Kosztów Leczenia do kwoty 15000 EURO, utraty bagażu do kwoty 200 EURO
- 3.2. W przypadku Imprezy Turystycznej krajowej wszyscy Uczestnicy ubezpieczeni są w zakresie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków do kwoty 5000 PLN
4. Klient może również indywidualnie wykupić ubezpieczenie dodatkowe – od kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej, od kosztów przerwania Imprezy turystycznej oraz od chorób przewlekłych.

## **§ 7. ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY**

### **ZMIANY UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA**

1. Organizator obowiązany jest informować w formie pisemnej lub e-mail lub sms, Klienta o wszelkich istotnych zmianach dotyczących imprezy turystycznej.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora, czy akceptuje zmienione warunki umowy.
3. Organizator może odwołać imprezę turystyczną ( rozwiązać Umowę ) w przypadku gdy:
  - a) liczba Klientów, którzy zgłosili się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż 36 osób lub inna wymagalna liczba Klientów podana w Umowie a organizator poinformował uczestników imprezy o rozwiązaniu Umowy w terminie:
  - b) na 21 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni
  - c) na 7 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej trwającej 2- 6 dni
  - d) na 48 godzin przed planowanym terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dniOrganizator zobowiązuje się do powiadomienia o powyższym Klienta na piśmie lub e-mail lub telefonicznie w formie sms.
4. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na mini autokar lub bus (klimatyzacja, uchylne siedzenia).
5. Na trasach dojazdowych w Polsce połączenia mogą być realizowane autokarami turystycznymi, mikrobusami, samochodami osobowymi lub transportem publicznym po wcześniejszej rezerwacji miejsc przez Organizatora. W zależności od miejsca wyjazdu możliwa jest przesiadka do właściwego autokaru w Krakowie lub Katowicach lub Wrocławiu lub Warszawie.
6. Jeżeli zmiana umowy jest wynikiem działań niezawinionych przez Organizatora, Klientowi przysługuje zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacił, bez jakichkolwiek potrąceń na rzecz Organizatora oraz osób trzecich (np.: ubezpieczycieli).
7. Jeżeli zmiana umowy jest wynikiem działań zawinionych przez Organizatora, Klientowi przysługuje zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacił, bez potrąceń na rzecz Organizatora oraz osób trzecich oraz prawo do odszkodowania.

### **ZMIANY UMOWY PRZEZ KLIENTA**

1. Klientowi przysługuje w każdej chwili przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej prawo do rezygnacji z umowy.
2. Rezygnacja powinna być zgłoszona w formie pisemnej.
3. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej przez Klienta, Organizator ma prawo do pobrania stałej opłaty manipulacyjnej w kwocie 100 PLN oraz kwoty odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych kosztów organizacji, nie więcej jednak niż:
  - a) do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 30% ceny
  - b) pomiędzy 29 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 60% ceny
  - c) na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy – 90% ceny

4. W przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
5. W przypadku imprez autokarowych z łączonym przejazdem transportem kolejowym lub promowym koszt zakupu biletu kolejowego lub promowego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
6. W przypadku imprez turystycznych wymagających zakupu biletów wstępów, obowiązkowych opłat rezerwacyjnych przed rozpoczęciem imprezy turystycznej koszt zakupu biletów i opłat rezerwacyjnych jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
7. 1. Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z zawartej umowy na osobę trzecią bez zgody Organizatora, jeżeli osoba ta przejmie wszystkie wynikające z umowy prawa i obowiązki. Aby przeniesienie takie było jednak skuteczne, Klient musi skutecznie zawiadomić o tym fakcie Organizatora najpóźniej na 7 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej.
7. 2. W przypadku konieczności zmiany dokumentów wyjazdowych Organizator ma prawo pobrać od Klienta opłatę manipulacyjną w wysokości 100 PLN.
7. 3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy nie dotyczy imiennie wystawionych biletów lotniczych, kolejowych, promowych, biletów do atrakcji turystycznych.
8. W przypadku, o którym mowa w powyższym punkcie, odpowiedzialność Klienta oraz osoby trzeciej za uregulowanie należności finansowych związanych z imprezą turystyczną jest solidarna.

#### **§ 8. REKLAMACJE**

1. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane 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. Jeżeli wady ujawnią się podczas udziału w imprezie turystycznej, Klient zobowiązany jest poinformować o nich niezwłocznie Pilotą/Przewodnika lub inną osobę odpowiedzialną za wykonanie umowy ze strony Organizatora.
3. Reklamacje mogą być składane pisemnie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Reklamacja powinna uwzględniać kwestionowane warunki wykonania umowy oraz żądania Klienta.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Organizatora w ustawowo przewidzianych terminach.
5. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej wyznaczają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. W przypadku procedury reklamacyjnej dotyczącej zgubionych przedmiotów, Organizator ma prawo potrącenia niezbędnych opłat z tytułu poszukiwania. Odpowiedzialność linii lotniczych oraz procedurę w tym zakresie reguluje konwencja montrealaska z dnia 28 maja 1999 r. (Dz.U. 2007 Nr 37, poz. 235) oraz Rozporządzenie (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną.

#### **§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejsze OWU nie mają na celu ograniczać ani wyłączać praw konsumentów, przysługujących im na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Nieważność pojedynczych postanowień nie narusza ważności pozostałych postanowień OWU. W stosunku do zapisów niezgodnych z prawem stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Kwestie nieuregulowane w niniejszych OWU podlegają odpowiednim przepisom prawa powszechnie obowiązującego.
4. Wszelkie spory wynikające z realizacji umów rozpatrywane będą w pierwszej kolejności na drodze polubownej. W przypadku braku zadowalających efektów postępowania polubownego, spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
5. Z chwilą opublikowania nowych katalogów/ofert/broszur itp., ważność tracą stare.
6. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 10.05.2024 r.

---

DATA I PODPIS KLIENTA

---

ORGANIZATOR