

## 1. WSTĘP

- 1.1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2139 z późn. zm.; dalej jako „ustawa o imprezach turystycznych”) jest spółka TENES Sp. z o.o. Sp. k. (dalej jako „Organizator”) z siedzibą w Jawczycach pod adresem ul. Piwna 13, 05-850 Jawczyce, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem NIP: 534-250-10-2, wpisana do rejestru organizatorów turystyki przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Polska pod numerem 34307, adres e-mail: tenes@tenes.pl , tel.: +48 609944020, reprezentowana przez Mateusza Bogumiła (prokurenta)
- 1.2. W zakresie nieuregulowanym niniejszymi Warunkami Uczestnictwa oraz innymi elementami umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej, stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej jako „Ustawa”)

## 2. WARUNKI REZERWACJI

- 2.1. Rezerwacji wstępnej imprezy turystycznej można dokonać:
  - osobiście w siedzibie Organizatora,
  - mailowo pod adresem [tenes@tenes.pl](mailto:tenes@tenes.pl)
  - telefonicznie pod numerem telefonu 609-944-020
  - przez wysłanie formularza kontaktowego dostępnego na stronie <http://www.wyjazdy.tenes.pl>
- 2.2. Po dokonaniu rezerwacji wstępnej na adres e-mail Klienta zostanie wysłany mail z: Warunkami Uczestnictwa, wzorem umowy-zgłoszenia, Kartą Kwalifikacyjną (dot. Obozów dla dzieci i młodzieży) oraz ewentualnymi dodatkowymi dokumentami
- 2.3. Rezerwacja wstępna jest ważna przez 3 dni od momentu zgłoszenia i wygasa, o ile nie zostanie w tym czasie wpłacona zaliczka zgodnie z punktem 2.4. poniżej.
- 2.4. Potwierdzeniem rezerwacji wstępnej jest wpłacenie zaliczki w czasie 3 dni roboczych od zgłoszenia (brana jest pod uwagę data zaksięgowania wpłaconej kwoty na koncie Organizatora lub dzień wpłaty gotówkowej w siedzibie Organizatora). Wartość zaliczki podana jest w dokumentach informacyjnych dot. danej imprezy oraz na stronie <http://www.wyjazdy.tenes.pl>
- 2.5. Klient przed rezerwacją wstępną oraz dokonaniem wpłaty (całkowitej lub częściowej) zobowiązany jest zapoznać się z Warunkami Uczestnictwa, wzorem umowy o udział w imprezie, Regulaminem imprezy i opisem imprezy turystycznej (dostępne na stronie internetowej <http://www.wyjazdy.tenes.pl> ) oraz przesłane wiadomością e-mail po dokonaniu rezerwacji wstępnej lub przekazane osobiście — w wypadku rezerwacji wstępnej dokonywanej osobiście).
- 2.6. Dopełnieniem rezerwacji jest dostarczenie do siedziby Organizatora znajdującego się pod adresem wskazanym w punkcie 1.1. powyżej (dalej jako „Biura”) podpisanego odręcznie przez Rodzica/Opiekuna oryginału Karty Kwalifikacyjnej oraz oryginału podpisanego przez Rodzica/Opiekuna dokumentu umowy, w terminie nie dłuższym niż do 30-go dnia przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Brak dostarczenia Karty Kwalifikacyjnej oraz oryginału podpisanego dokumentu umowy stanowił będzie podstawę odmowy dopuszczenia Uczestnika do udziału w imprezie, co będzie równoznaczne z rozwiązaniem umowy. Dostarczona Karta Kwalifikacyjna/dokument umowy bez dokonania wpłaty zaliczki nie stanowi podstawy do potwierdzenia rezerwacji. Oryginał umowy podpisanej ze strony TENES Klient może odebrać w każdym czasie w siedzibie TENES w godzinach pracy Biura.
- 2.7. Wszystkie zmiany dotyczące rezerwacji oraz wyjazdu będą uwzględniane jedynie w sytuacji, gdy zgłaszane są przez Rodziców lub Opiekunów Uczestnika lub inne osoby właściwie upoważnione do działania w imieniu Uczestników lub ich Rodziców/Opiekunów.
- 2.8. TENES zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Uczestnika na obóz (odmowy rezerwacji i zawarcia umowy) z powodu:
  - udokumentowanego istotnego naruszenia w przeszłości regulaminów obowiązujących w obozie, umowy lub Warunków Uczestnictwa przez Uczestnika lub działających w jego imieniu Rodziców/Opiekunów
  - dysfunkcji zdrowotnych Uczestnika, które uniemożliwiają TENES zapewnienie Uczestnikowi właściwej opieki, przy czym Rodzice/Opiekunowie zobowiązani są do powiadomienia TENES w momencie zgłoszenia na obóz o dysfunkcjach zdrowotnych.
- 2.9. Za dzień dokonania rezerwacji (zawarcia umowy) przyjmuje się:
  - dzień przyjęcia przez uprawnionego pracownika TENES zgłoszenia dokonanego przez e-mail, lub
  - dzień przyjęcia rezerwacji telefonicznej przez uprawnionego pracownika TENES, lub
  - dzień dokonania rezerwacji osobiście w Biurze

o ile dokonanie rezerwacji w ciągu 3 dni od złożenia rezerwacji zostanie potwierdzone wpłatą zaliczki, o której mowa w punkcie 2.4. TENES niezwłocznie potwierdzi Klientowi zawarcie umowy na trwałym nośniku (w formie pisemnej lub wiadomości e-mail).

2.10. Klient upoważnia TENES do rozpoczęcia świadczenia usług niezbędnych do prawidłowej realizacji umowy niezwłocznie po zawarciu umowy.

### **3. WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 3.1. Zaliczka w wysokości 30% opłaty za imprezę turystyczną wpłacana jest w ciągu 3 dni od dokonania rezerwacji wstępnej, gotówką, przelewem lub kartą płatniczą.

**Dane dla przelewów krajowych:** TENES Sp. z o.o. Sp. k., ul. Piwna 13 05-850 Jawczyce, nr konta: 14 1240 1040 1111 0010 6278 4819 PEKAO S.A

**Dla przelewów z zagranicy:** IBAN: PL SWIFT/BIC CODE: PKOPPLPW

- 3.2. Pozostała część należności za imprezę turystyczną winna być uiszczona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 3.3. W przypadku rezerwacji miejsca później niż 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany wpłacić 100% ceny imprezy turystycznej w terminie wskazanym przez pracownika Biura TENES, wynoszącym 2 dni lub – w wypadku gdy rezerwacja dokonywana jest na dwa lub mniej dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej – w dniu dokonania rezerwacji.
- 3.4. Niedopełnienie warunków rezerwacji wymaganych po dokonaniu rezerwacji i płatności jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy i rezygnacją z imprezy turystycznej. W takim wypadku zastosowanie znajdują postanowienia punktu 4 Warunków Uczestnictwa.
- 3.5. Wystawienie faktury VAT za daną imprezę turystyczną na rzecz Klienta nie będącego podatnikiem VAT może nastąpić w przypadku zgłoszenia żądania wystawiania faktury w terminie najpóźniej 3 miesięcy od daty zakończenia imprezy turystycznej. Faktury mogą zostać dostarczone w formie elektronicznego dokumentu PDF, lub odebrane przez Klienta w formie fizycznej z podpisem pracownika z Biura TENES. Wystawienie faktury VAT na rzecz Klienta działającego w charakterze podatnika VAT następuje zgodnie z aktualnymi przepisami prawa podatkowego.
- 3.6. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy turystycznej (pierwsza osoba wymieniona w Formularzu) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Formularzu, jak również jest odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora oświadczeń dotyczących Imprezy turystycznej, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą turystyczną.

### **4. ZMIANY ŚWIADCZEŃ PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

- 4.1. Organizator ma prawo do nieznacznej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej po uprzednim poinformowaniu o tym Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny na trwałym nośniku zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych.
- 4.2. W sytuacji, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie) w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą Imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
- 4.3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator informuje Podróżnego o:
- zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
  - rozsądnym terminie, w którym Podróżny ma poinformować Organizatora o swojej decyzji (tj. czy Podróżny przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę turystyczną);
  - o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w podanym przez Organizatora terminie;
  - o zastępczej Imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

- 4.4. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Podróżnego na warunkach określonych powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału XI niniejszych Warunków Uczestnictwa.
- 4.5. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów/przylotów i wyjazdów lub powrotów (o ile nie zmienia się ilość świadczeń) nie stanowią zmiany głównych właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych.

## **5. ZMIANY ŚWIADCZEŃ PO ROZPOCZĘCIEM IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

- 5.1. Jeżeli którakolwiek z Usług Turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Podróżny ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora (patrz rozdział X niniejszych Warunków Uczestnictwa).
- 5.2. Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości Usług Turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie ma rozdział X i XI Warunków Uczestnictwa oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.
- 5.3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres do 3 (słownie: trzech) nocy.
- 5.4. Ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w ust. 3, 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 (słownie: osiemnaście) lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

## **6. ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

- 6.1. Z uwagi na to, że Organizator organizuje grupowe Imprezy turystyczne, może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
- a) nie osiągnie zakładanego minimum grupy:
    - w przypadku imprez autokarowych min. 20 (słownie: dwudziestu) osób;
    - w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe min. 12 osób (słownie: dwunastu) osób;
  - i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż:
    - 20 (słownie: dwadzieścia) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 (słownie: sześć) dni,
    - 7 (słownie: siedem) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej 2-6 (słownie: od dwóch do sześciu) dni,
    - 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 (słownie: dwa) dni;
  - b) wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
- 6.2. Organizator w przypadkach wskazanych w ust. 1 powyżej, dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie 2 (słownie: dwa) dni od dnia jej rozwiązania.
- 6.3. Jeżeli Impreza turystyczna zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy wskazanego w ust. 1 lit. a) powyżej, Podróżny zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie na piśmie lub innym trwałym nośniku.

## **7. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

- 7.1. Przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Podróżny ma możliwość zrezygnowania z Imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z Imprezy turystycznej Podróżny jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku na adres Organizatora wskazany w art. 1 ust. 1 niniejszych Warunków Uczestnictwa.
- 7.2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych.
- 7.3. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizatora może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy turystycznej, z której Podróżny nie skorzystał.
- 7.4. Organizator w terminie 2 (słownie: dwa) dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę turystyczną pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Organizator niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.
- 7.5. Opłata za odstąpienie, o której mowa powyżej nie jest pobierana w przypadku odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej na podstawie art. 47 ust. 4 Ustawy, tj. w przypadku odstąpienia przez Klienta ze względu na wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Uczestnika do miejsca docelowego. W takiej sytuacji Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- 7.6. Do chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Podróżny ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z Umowy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o zmianie Podróżnego Imprezy turystycznej, na piśmie, pod rygorem nieważności, przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. Opłata manipulacyjna przy zmianie Podróżnego wynosi 150 zł za osobę.
- 7.7. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Podróżny może zwrócić się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wyliczeń poniesionych kosztów w związku z dokonaną zmianą. Za pokrycie kosztów Imprezy turystycznej i kosztów dodatkowych, powstałych poprzez zmianę osoby zastępującej, odpowiadają solidarnie: Podróżny i osoba zastępująca.
- 7.8. Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i zmianą Umowy, jak również opłaty za indywidualny przebieg Imprezy turystycznej, są natychmiast wymagalne.
- 7.9.

## **8. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNYCH ORAZ UBEZPIECZENIA DODATKOWE**

- 8.1. Ubezpieczenie zawierane przez Organizatora na rzecz Podróżnego ma charakter podstawowy, dlatego Podróżny powinien zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie w razie potrzeby. Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia Podróżnego odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Organizator ani inne biura nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

## **9. REKLAMACJE**

- 9.1. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa powyżej, Klient może złożyć Organizatorowi reklamację:
  - na piśmie, przesyłką poleconą na adres Siedziby (TENES Sp. z o.o. Sp. k. ul. Piwna 13 05-850 Jawczyce),
  - w formie e-mail (na adres e-mail: [tenes@tenes.pl](mailto:tenes@tenes.pl) )
  - lub na innym trwałym nośniku reklamację.

Reklamacja powinna zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie żądania Klienta. Reklamacja powinna być złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji.



- 9.2. Powyższa procedura reklamacyjna, ani upływ wskazanego powyżej terminu na zgłoszenie reklamacji, w żaden sposób nie wyłącza, ani nie ogranicza uprawnień do dochodzenia roszczeń Klienta wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności nie ogranicza możliwości wystąpienia na drogę sądową.
- 9.3. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie (ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, wiih.org.pl). Postanowienie niniejszego punktu 9.3. posiada charakter wyłącznie informacyjny, nie oznacza ono zgody Organizatora na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie z organów wskazanych powyżej. O ile obowiązek taki nie wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Organizator nie będzie zobowiązany do korzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Niezależnie od powyższego, Organizator deklaruje, że podejmuje starania, aby wszelkie ewentualne spory z Klientami rozwiązywać polubownie.

## **10. OBOWIĄZKOWA, USTAWOWA GWARANCJA ORGANIZATORA**

- 10.1. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych zabezpieczenie finansowe w postaci: gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Signal Iduna. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych: Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, tel. 225056100, e-mail: infolinia@signal-iduna.pl (dalej jako „Ubezpieczyciel”). Podróżnicy mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Marszałek Województwa Polska, Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora, dojdzie do odmowy świadczenia usług.
- 10.2. Numer gwarancji, jej wysokość, okres jej trwania oraz nazwa towarzystwa ubezpieczeniowego są każdorazowo podawane na stronie internetowej Organizatora. Z kopią certyfikatu Gwarancji Ubezpieczeniowej Podróżnicy może zapoznać się na stronie internetowej Organizatora.
- 10.3. Ubezpieczenie obejmuje sytuację, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Podróżnych w razie niewykonania Umowy, Podróżnicy powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Podróżnych do kraju w terminie do 3 (słownie: trzy) dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.
- 10.4. Wypłata środków z Gwarancji Ubezpieczeniowej następuje w zakresie:
- a) pokrycia kosztów powrotu Podróżnego z Imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z Imprezy turystycznej;
  - b) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną;
  - c) pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

- 11.1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie Usług Turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora czy przez 7 innych dostawców Usług Turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę Usług Turystycznych, które są częścią Imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
- 11.2. Podróżnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia par. VI niniejszych Warunków Uczestnictwa.
- 11.3. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 1-2 powyżej, 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 Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną

- śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, jak również w innych przepisach.
- 11.4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Podróżny lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem Usług Turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
  - 11.5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Podróżnych rezygnujących z Imprezy turystycznej w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w par. VI. niniejszych Warunków Uczestnictwa i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (tj. nie zaakceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Podróżnego miejsca wsiadania lub wylotu.
  - 11.6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Podróżnego do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt XII. niniejszych Warunków Uczestnictwa.
  - 11.7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Organizator lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem Usług Turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.
  - 11.8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.
  - 11.9. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Turystycznych w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
  - 11.10. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
  - 11.11.

## **12. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA**

- 12.1.** Organizator jest zobowiązany przed zawarciem Umowy do podania Podróżnemu informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych.
- 12.2.** Organizator jest zobowiązany poinformować Podróżnego o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej Imprezy turystycznej oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
- 12.3.** Z dniem 16.07.2006 r. Organizator zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 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 uchylającym art. 9 dyrektywy 2004/36/WE do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Podróżny zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.
- 12.4.** Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt V. niniejszych Warunków Uczestnictwa.

**12.5.** Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 4 powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

### **13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO**

**13.1.** Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, apartamentom, liniom lotniczym oraz innym tego rodzaju podmiotom. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do tych podmiotów.

**13.2.** Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach k.c.

**13.3.** Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania Imprezy turystycznej do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.

**13.4.** Podróżny zawierając Umowę zobowiązuje się do:

a) przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych oraz innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego się udaje. Podróżny pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów;

b) posiadania ważnych dokumentów podróży: paszportu (do krajów spoza UE) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów UE), ewentualnie wizy turystycznej; obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek;

c) przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli/pracowników Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej Umowy;

d) respektowania postanowień Umowy dotyczących transportu, w szczególności do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;

e) przestrzegania regulaminów wewnętrznych dotyczących w szczególności kwestii porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących u przewoźników, w hotelach oraz innych miejscach, w których świadczone będą Usługi Turystyczne objęte Umową, a także do przestrzegania instrukcji personelu wyżej wymienionych;

f) przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych;

g) uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora.

### **14. DANE OSOBOWE**

**14.1.** Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako: „RODO”, TENES Sp. z o.o. Sp. k. ul. Piwna 13, 05-850 Jawczyce, informuje, że jest administratorem danych osobowych Klienta oraz Uczestnika imprezy turystycznej.

**14.2.** W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można się skontaktować w formie elektronicznej pod adresem: [tenes@tenes.pl](mailto:tenes@tenes.pl) lub w formie pisemnej pod adresem Biura.

**14.3.** Odbiorcami danych osobowych będą podmioty współpracujące z TENES w zakresie świadczonych na rzecz TENES usług oraz wspierania bieżących procesów biznesowych TENES, w szczególności podmioty świadczące na rzecz TENES usługi księgowo, dostawcy usług IT, zakłady ubezpieczeń, hotele, przewoźnicy oraz dostawcy innych usług dodatkowych związanych z organizacją Imprezy.

**14.4.** TENES nie będzie przekazywał danych osobowych do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.

**14.5.** Osobie, której dane dotyczą, przysługuje:

a) prawo do dostępu do swoich danych osobowych;

b) prawo do sprostowania danych;

c) prawo do usunięcia danych;

d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych;

e) w zakresie danych osobowych przetwarzanych w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TENES przysługuje ponadto prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;

- f) w zakresie danych osobowych przetwarzanych na podstawie zgody lub w celach niezbędnych do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta, przed zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych przysługuje ponadto prawo do przenoszenia danych, obejmujące uprawnienie do otrzymania danych i przesłania ich innemu administratorowi lub do żądania, w razie możliwości technicznych, przesłania tych danych bezpośrednio innemu administratorowi.
- 14.6. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 14.7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych.
- 14.8. Klient ma prawo do cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcia zgody dokonuje się poprzez kontakt pod adresem: [tenes@tenes.pl](mailto:tenes@tenes.pl) lub pod adresem Biura.
- 14.9. Dane osobowe Klienta i Uczestnika zostały pozyskane bezpośrednio od Klienta w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych.
- 14.10. Dane osobowe będą przechowywane:
- w przypadku przetwarzania danych w celach niezbędnych do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta, przed zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych — przez okres trwania umowy o świadczenie usług turystycznych, a po tym okresie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych;
  - w przypadku przetwarzania danych w celach niezbędnych do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na TENES — przez okres wskazany w przepisach prawa;
  - w przypadku przetwarzania danych w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TENES — przez okres niezbędny do realizacji tych celów;
  - w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody Klienta na przetwarzanie danych osobowych — do czasu wycofania zgody.
- 14.11.** Dane osobowe Klienta będą przetwarzane:
- w celach niezbędnych do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta, przed zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych pomiędzy Klientem a TENES na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO);
  - w celach niezbędnych do wykonania obowiązków prawnych ciążących na TENES na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) RODO;
  - w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TENES, w szczególności zapewnienia ważności czynności zgody na przetwarzanie danych osobowych osoby nieposiadającej zdolności do czynności prawnych lub ograniczonej w zdolności do czynności prawnych poprzez pobranie zgody jej przedstawiciela ustawowego zgodnie z art. 17 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeksy cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025)
  - w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TENES, w szczególności
    - prawidłowej realizacji usługi turystycznej,
    - zapewnienia opieki nad Uczestnikiem w trakcie trwania imprezy turystycznej,
    - zapewnienia kontaktu z Uczestnikiem w trakcie trwania imprezy turystycznej

## 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 15.1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawa o imprezach turystycznych.
- 15.2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Podróżnego lub Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
- 15.3. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz.



1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

- 15.4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym a Organizatorem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Urzędnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami.
- 15.5. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują dla Imprez realizowanych od dnia 01.01.2023