

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach organizowanych przez spółkę pod firmą Exim S.A. obowiązujące od 03.11.2016r.

## I. ZAWARCIE UMOWY

1. Stronami niniejszej umowy są spółka pod firmą EXIM S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 45, 00-672 Warszawa, NIP: 010307471, zarejestrowana w XII Wydziale Gospodarczym KRS, kapitał zakładowy: 2.000.000 zł (zwana dalej „Organizatorem”) oraz Klient podpisujący zgłoszenie-rezerwację (zwane dalej „Umową”). Podpisując Umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z Ogólnymi warunkami uczestnictwa (zwane dalej „OWU”), w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora, które stanowią integralną część Umowy i je akceptuje. Klient podpisuje Umowę w imieniu własnym oraz w imieniu wszystkich zgłoszonych w Umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez tychże uczestników.

2. Dokonana przez Klienta rezerwacja udziału w imprezie turystycznej jest propozycją umowy o zorganizowanie przez Organizatora imprezy turystycznej. W terminie 48 godzin od dokonania rezerwacji, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie warunki zarezerwowanej imprezy oraz zawrzeć na piśmie Umowę. Przekazanie potwierdzenia Klientowi następuje poprzez Agenta Organizatora, za pośrednictwem którego rezerwacja została dokonana lub bezpośrednio przez Organizatora. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem bezskuteczności.

3. W przypadku imprez turystycznych realizowanych regularnymi liniami lotniczymi (w tym tanimi liniami) wszystkie rezerwacje będą tworzone „na zapytanie/do potwierdzenia”. W tym przypadku przy rezerwacji imprezy turystycznej cena podana w ofercie może ulec zmianie ze względu na konieczność zweryfikowania aktualnej taryfy w liniach lotniczych. W terminie 48 godzin od stworzenia rezerwacji Organizator zobowiązuje się przedstawić Klientowi ponownie skalkulowaną ofertę.

3. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Organizatora. W przypadku, gdy Klient nie złoży w/w dokumentów w określonym terminie, w związku z czym nie dojdzie do realizacji imprezy turystycznej Klient zobowiązany będzie do pokrycia, zgodnie z rozdziałem VII pkt 5 OWU kosztów wynikających z poczynionych przez Organizatora przygotowań i dokonanych nakładów.

4. Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie swoich danych osobowych (imienia, nazwiska, adresu) oraz o zmianie danych osobowych innych uczestników imprezy, w imieniu i na rzecz których zawarł umowę z Organizatorem, a także o zmianie lub wymianie dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy, w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności, nie krótszym niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku imprez turystycznych organizowanych samolotami rejsowymi zmiana danych osobowych odbywa się z uwzględnieniem warunków oferty przewoźnika lotniczego i może wiązać się z koniecznością dodatkowych opłat pobieranych przez przewoźnika lotniczego, a także ponownej kalkulacji ceny imprezy turystycznej.

5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę wjazdu do danego kraju wynikające z działań uprawnionych organów lub służb.

6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej cena imprezy turystycznej obejmuje: przelot/przejazd, transfery, zakwaterowanie, wyżywienie według cennika oraz opiekę rezydenta/pilota i ubezpieczenie KL, NNW oraz bagażu. Cena imprezy nie obejmuje innych należności, które nie są wyraźnie wskazane w Umowie, a w szczególności nie obejmuje podatków, opłat wizowych, celnych, bankowych, kosztów dojazdów z miejsca zamieszkania i z powrotem, kosztów parkingu, opłat za serwisy hotelowe, bagażowe, napitków, kosztów rozmów telefonicznych, połączeń internetowych oraz innych opłat niewymienionych w katalogach Organizatora lub wynikających z dodatkowych życzeń uczestników lub wynikających ze stosownych przepisów, aktów czy zarządzeń, właściwych władz administracyjnych.

## II. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy podana jest w PLN.

Po podpisaniu Umowy Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zawarcia umowy zapłacić zaliczkę w wysokości 20% ceny imprezy bezpośrednio w siedzibie Organizatora lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora w BANKU HANDLOWYM W WARSZAWIE S.A. nr 83 1030 1508 0000 0008 1589 0019 lub na indywidualny rachunek przypisany do rezerwacji.

Zapłata pozostałej części należności musi nastąpić w nieprzekraczalnym terminie do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy, lecz nie wcześniej niż 30 dni przed datą wjazdu/wylotu (wyjątek stanowią oferty last minute, rezerwacje krótko przed wylotem), w przeciwnym razie Organizator ma prawo odstąpić od Umowy z uwzględnieniem zasad opisanych w rozdziale VII pkt 5 OWU.

2. W przypadku zakupu imprezy w terminie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy (np. oferta last minute), Klient zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy na konto w dniu zawarcia Umowy. Brak wpłaty w powyższym terminie oznacza rezygnację Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach i ze skutkami określonymi w rozdziale VII pkt 5 OWU.

3. Klient, który zakupił ofertę last minute (w terminie krótszym niż 21 dni przed wylotem) zobowiązany jest do przesłania do Organizatora faksem lub drogą elektroniczną (e-mail), na wskazany przez Organizatora adres e-mail, potwierdzenia dokonania przelewu na rachunek bankowy Organizatora. Klient zobowiązany jest do przesłania w/w potwierdzenia niezwłocznie po zawarciu Umowy (najpóźniej następnego dnia).

4. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu, jeżeli doszło do wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ wyżej wskazanych okoliczności. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena nie może być zmieniona (tj. powiększona). Organizator jest każdorazowo zobowiązany do udokumentowania wpływu powyższych okoliczności na podwyższenie ceny imprezy.

5. Dokumenty podróży będą przesłane na wskazany adres e-mail (niezbędny przy zawieraniu Umowy) gdy całość środków pieniężnych za daną imprezę zostanie zaksięgowana na koncie Organizatora. Godzina zbiórki wyznaczona jest zawsze na co najmniej dwie godziny przed odlotem, jeśli Organizator nie wskaże inaczej.

## III. ŚWIADCZENIA

1. Zakres świadczeń opłacanych przez Klienta określany jest w oparciu o aktualny katalog oraz stronę internetową [www.eximotours.pl](http://www.eximotours.pl) wraz ze wszystkimi zawartymi w nich informacjami dodatkowymi. Wszelkie zmiany informacji aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia Umowy. W przypadku aktualizacji oferty katalogowej na stronie internetowej, Klient obowiązkowo otrzymuje

od pośrednika lub w siedzibie Organizatora przy zawarciu Umowy wydruk aktualnej oferty, który stanowi załącznik do Umowy. Powyższe dokumenty stanowią integralną część Umowy.

2. Agenci nie są uprawnieni, bez wyraźnego pisemnego potwierdzenia, do składania wobec Klienta zapewnień wykraczających poza katalog albo obowiązujące w danej chwili oferty specjalne. Zapewnienia tego rodzaju stają się częścią umowy jedynie wówczas, kiedy zostaną pisemnie potwierdzone przez Organizatora.

3. Specjalne życzenia, które nie są wymienione w katalogu lub ofercie specjalnej (np. pokój z widokiem na morze, sąsiadujące ze sobą pokoje, itp.) traktowane będą jako niezobowiązujące życzenia klientów. Życzenia te staną się częścią umowy tylko w wypadku pisemnego potwierdzenia przez Organizatora.

4. Wszelkie świadczenia rezerwowane w miejscowości wyoczynkowej bez pośrednictwa Organizatora nie podlegają umowie.

5. Organizator turystyki informuje Klienta, iż data wylotu/wyjazdu jest dniem rozpoczęcia, data powrotu dniem zakończenia imprezy. Cenę skalkulowano mając na uwadze faktyczną liczbę świadczeń, jaką otrzymują Klienci w wykonaniu Umowy. Świadczenia związane z zakwaterowaniem, w tym wyżywienie, liczone są od momentu zakwaterowania w hotelu do momentu wykwaterowania z pokoju. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na przelot nie na właściwy wypoczynek.

6. Klienci mogą zostać zakwaterowani w danym hotelu zgodnie z warunkami hotelu zarówno w budynku głównym jak i w bocznych budynkach należących do kompleksu hotelowego oraz w bungalowach. Pokój z widokiem na morze może być pokojem z bocznym widokiem na morze.

7. Organizator w zakresie kategorii hotelowej posługuje się oficjalną klasyfikacją obiektów noclegowych według przepisów obowiązujących w krajach docelowych imprez turystycznych (kategoria lokalna). Ewentualne kolorowe oznaczenia graficzne tj. „gwiazdki” wykorzystywane w katalogach Organizatora, podane obok oficjalnej kategorii są tylko subiektywną oceną dokonaną przez Organizatora.

## IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, STRATY I SZKODY

1. Każdy uczestnik imprezy jest zobowiązany do przestrzegania przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża, w tym w szczególności przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych, sanitarnych, przewozowych, przepisów związanych z bezpieczeństwem i innych.

2. Organizator odpowiada za podanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych kraju docelowego. W opisie imprezy turystycznej, w katalogu, a także w dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną.

3. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą. W przypadku zaistnienia siły wyższej, która uniemożliwia realizację umowy przez Organizatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę.

4. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadkach wymienionych w punkcie poprzedzającym, nie zwalnia Organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

5. W sytuacji, gdy bagaż Klienta został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem należy zachować wszelkie dokumenty podróży wskazane w „Ważnych informacjach dla turystów”, które niezbędne są do złożenia reklamacji przewoźnikowi po powrocie z imprezy turystycznej. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta. 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 Klienta. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Klient zostanie niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.

6. Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu specjalnego (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.). Transport bagażu o charakterze specjalnym dozwolony jest, po uzgodnieniu zgłoszeniu u przewoźnika lotniczego, najczęściej za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta.

## V. REKLAMACJE

1. Reklamacje wykonania świadczeń z imprezy turystycznej należy zgłaszać niezwłocznie do Organizatora, a na miejscu imprezy turystycznej do pilota/rezydenta, który jest zobowiązany do usunięcia jej na miejscu. Pilot/rezydent ma obowiązek potwierdzić Klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej nie załatwienia, przekazania jej niezwłocznie Organizatorowi, który rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. Organizator sugeruje, by kopię reklamacji złożonej u pilota/rezydenta na miejscu wypoczynku przesłać dla pewności, po zakończeniu imprezy, do biura Organizatora.

2. Organizator informuje, iż w wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez Organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą winien odbywać się w formie pisemnej pocztą poleconą dla celów dowodowych na adres: EXIM S.A. ul. Potocka 31A, 01-619 Warszawa.

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy uczestnik ma prawo zgłosić reklamację Agentowi Organizatora, za pośrednictwem którego nabył imprezę lub Organizatorowi imprezy w jego siedzibie, bądź w innych punktach sprzedaży własnej organizatora do 30 dni kalendarzowych od daty ukończenia imprezy, a Organizator ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.

3. Wszelkie odszkodowania przyznawane są wyłącznie po udokumentowaniu przez Klienta poniesionej szkody.

## VI. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY

1. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie, o którym mowa powyżej, nie dotyczy szkód na osobie.

2. W przypadku, gdy w czasie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa powyżej, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.

3. Jeżeli minimalna liczba uczestników podróży nie została osiągnięta (tj. liczba 80 uczestników w przypadku imprezy turystycznej samolotowej, 2 uczestników w przypadku wycieczki objazdowej do Zjednoczonych Emiratów Arabskich, 30 uczestników w przypadku imprezy autokarowej lub 10 uczestników w przypadku rejsów wycieczkowych z polskim pilotem), Organizator jest uprawniony do odwołania imprezy, jednak nie później niż na 7 dni przed jej planowanym rozpoczęciem, w przypadku imprezy turystycznych do Zjednoczonych Emiratów Arabskich - nie później niż na 35 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W tym wypadku Klient niezwłocznie, w formie pisemnej zostanie o tym fakcie poinformowany poprzez Organizatora bądź Agenta, u którego została zawarta Umowa. Wpłacone przez Klienta kwoty zostaną mu niezwłocznie zwrócone.

## VII. ZMIANA REZERWACJI, ODSTĄPIENIE, KOSZTY REZYGNACJI

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w pkt. 1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy oraz w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej typu rejs wycieczkowy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

2. Za zmianę osoby uczestnika po dokonaniu rezerwacji przy imprezach organizowanych samolotem charterowym Klient poniesie koszty zmian faktycznie poniesionych przez Organizatora. Koszty, o których mowa w ustępie poprzedzającym nie mogą być wyższe niż 100 PLN od każdej osoby, której zmiana dotyczy, a w przypadku zmian dokonanych na 7 i mniej dni przed wylotem - 200 PLN. W przypadku imprez turystycznych z dojazdem własnym koszty zmiany danych osobowych uczestnika każdorazowo będą wliczane indywidualnie. W przypadku imprez turystycznych realizowanych samolotami rejsowymi (w tym tanimi liniami lotniczymi), zmiana danych osobowych wliczana jest każdorazowo indywidualnie, zgodnie z taryfami przewoźnika, może także oznaczać konieczność rezygnacji z Umowy wraz z potrąceniem wszystkich wpłaconych środków przez Klienta oraz konieczność zawarcia nowej Umowy zgodnie z rozdziałem VII pkt. 8 OWU. W przypadku imprez z dojazdem własnym zmiana danych wliczana jest każdorazowo indywidualnie. W przypadku rejsów wycieczkowych zmiana danych osobowych oraz typu kabiny na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy wiąże się z koniecznością rezygnacji z Umowy wraz z potrąceniem wszystkich wpłaconych środków przez Klienta oraz z koniecznością zawarcia nowej Umowy zgodnie z rozdziałem VII pkt. 8 OWU.

3. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, z zastrzeżeniem rozdziału II pkt. 4 OWU, powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy,  
2) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

4. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. poprzedzającym odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;  
2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

5. Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem podróży na imprezę. Oświadczenie Klienta wobec Organizatora powinno mieć formę pisemną. Za datę odstąpienia uznaje się datę doświadczenia Klienta do Organizatora.

W sytuacji, gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn leżących po stronie Klienta, Organizator zastrzega sobie prawo wystąpienia do Klienta z roszczeniem o zwrot rzeczywiście poniesionych kosztów przygotowań i nakładów, poczynionych przez niego w celu wywiązania się z umowy zawartej z Klientem.

W przypadku imprez turystycznych organizowanych samolotami rejsowymi (w tym tanimi liniami lotniczymi), rejsów wycieczkowych oraz imprez turystycznych z dojazdem własnym wysokość roszczenia Organizatora będzie zawsze wliczana indywidualnie. Koszty anulacji imprez organizowanych z przelotem samolotem rejsowym, są kosztami rzeczywistymi i obejmują między innymi koszt zakupionych imiennych i niemożliwych do wykorzystania ponownie biletów lotniczych.

Przy imprezach turystycznych organizowanych przelotem charterowym, Organizator wskazuje koszty anulacji informacyjnie jako średnie, historycznie ukształtowane, wygładzające w praktyce następująco:

do 20% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej do 30 dnia włącznie z terminem odlotu.  
do 25% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 29 do 22 dnia włącznie z terminem odlotu.  
do 35% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie z terminem odlotu.  
do 50% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie z terminem odlotu.  
do 65% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie z terminem odlotu.  
do 80% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu, w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej.

Po zakończeniu planowanej imprezy turystycznej organizowanej z przelotem charterowym, Organizator zwrękuje wysokość powyższych kosztów, a różnicę zwróci Klientowi, w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy, we wskazany przez Klienta sposób.

Jednocześnie Organizator informuje, że istnieje możliwość zakupu ubezpieczenia kosztów rezygnacji, szczegółów w rozdziale VIII pkt. 9 OWU.

6. Jeżeli Klient rezygnujący z uczestnictwa w imprezie turystycznej nie wskazał osoby spełniającej warunki, zobowiązany jest do uiszczenia opłat wynikających z rozdziału VII pkt. 6 OWU. Ponadto Klient zobowiązany jest do pokrycia należności związanych ze zmianą struktury zakwaterowania, a w konsekwencji zmiany liczby osób w pokoju.

7. W przypadku imprez realizowanych samolotem charterowym Klient w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może za zgodą Organizatora dokonać zmian Umowy, innej niż zmiana uczestnika, biorąc pod uwagę dostępność miejsc oraz uwzględniając ewentualną różnicę w cenie imprezy turystycznej. Propozycje Klienta, co do zmian Umowy składane na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozpatrywane będą przez Organizatora indywidualnie. Zmiana Umowy przez Klienta skutkuje koniecznością zapłaty opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 zł od każdego uczestnika. Klient jest ponadto zobowiązany do zapłaty wszelkich faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów dotyczących zmiany Umowy. Zmiana Umowy przez Klienta skutkująca zmianą sezonu turystycznego traktowana jest jako rezygnacja z imprezy ze skutkami przewidzianymi w rozdziale VII pkt. 6 OWU.

8. W przypadku imprez realizowanych samolotami rejsowymi oraz imprez z dojazdem własnym i rejsów wycieczkowych zmiana w Umowie może być dokonana wyłącznie za zgodą Organizatora uwzględniając indywidualnie wyciżone koszty związane z tą zmianą. W tym przypadku zmiana danych osobowych uczestników oraz terminu imprezy turystycznej może oznaczać konieczność rezygnacji z Umowy wraz z potrąceniem wszystkich wpłaconych środków przez Klienta oraz konieczność zawarcia nowej Umowy.

## VIII. UBEZPIECZENIE, GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r. Dz. U. Nr 223 poz. 2268 z późn. m.) posiada gwarancję ubezpieczeniową Organizatora turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium, działającą przez Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk (dalej ERV).

2. W cenie imprezy Klienti Organizatora ubezpieczeni są w ERV w ramach polisy generalnej nr 1000427 zawartej na podstawie Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Exim Spółka Akcyjna Nr 10.35.001 w wariancie podstawowym w zakresie wskazanym poniżej:

- koszty leczenia i transportu obejmujące następstwa chorób przewlekłych - 22 000 EUR
- następstwa nieszczęśliwych wypadków: trwały uszczerbek na zdrowiu 6 000 PLN, śmierć - 3 000 PLN
- багаж podróży - 600 PLN
- koszty ratownictwa i poszukiwań - 5 000 EUR
- koszty natychmiastowej pomocy assistance: Assistance Podstawowy obejmuje - pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.

W razie leczenia ambulatoryjnego (nie związanego z pobytem w szpitalu lub innej placówce medycznej dłużej niż 24 godziny), wykraczającego swoim zakresem poza jedną wizytę lekarską, bądź w razie konieczności poniesienia kosztów powyżej równoważności 1 000 EUR, Ubezpieczony zobowiązany jest uzyskać akceptację Centrum Alarmowego na poniesienie przedmiotowych kosztów. Udział własny Ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR.

3. Ubezpieczeniem w cenie imprezy do w/w kwot objęci są zarówno obywatele polscy jak i cudzoziemcy.

4. Każdy uczestnik imprezy w ramach polisy generalnej nr 1000427 może zawrzeć ubezpieczenie na własny koszt w zakresie wyższym od wskazanego. Zakres i sumy ubezpieczenia w wariancie rozszerzonym przedstawia poniższa tabela:

Zakres i sumy ubezpieczenia w wariancie rozszerzonym	
Koszty leczenia i transportu obejmującego następstwa chorób przewlekłych	50 000 EUR
NNW uszczerbek na zdrowiu Śmierć	12 000 PLN 6 000 EUR
Ubezpieczenie багажу Opóźnienie dostarczenia багажу	300 EUR 600 PLN
Koszty ratownictwa i poszukiwań	5 000 EUR
Koszty natychmiastowej pomocy assistance	Assistance Rozszerzony**

\*\* Assistance Rozszerzony obejmuje: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji, organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, przekazywanie pilnych informacji, dostarczanie leków, pomoc finansową, pomoc w przypadku utraty kart kredytowych i dokumentów podróży, pomoc w przypadku opóźnienia środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji lotu, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby wezwanej do towarzyszenia, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego dzieci, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego ubezpieczonych członków rodziny, pomoc prawną, pożyczkę na kaucję, zastępstwo kierowcy.

5. Każdy uczestnik imprezy w ramach polisy generalnej nr 1000427 może zawrzeć ubezpieczenie na własny koszt w zakresie wyższym od wskazanego. Zakres i sumy ubezpieczenia w wariancie optymalnym przedstawia poniższa tabela:

Zakres i sumy ubezpieczenia w wariancie optymalnym	
Koszty leczenia i transportu obejmującego następstwa chorób przewlekłych	200 000 EUR
NNW uszczerbek na zdrowiu Śmierć	40 000 PLN 20 000 PLN
Ubezpieczenie багажу Opóźnienie dostarczenia багажу	5 000 PLN 500 PLN
Koszty ratownictwa i poszukiwań	5 000 EUR
Koszty natychmiastowej pomocy assistance	Assistance Rozszerzony**

6. Dodatkowo Exim S.A. w ramach polisy generalnej proponuje ubezpieczenie „pakiet SKI” w tym: rozszerzenie KL i NNW o następstwa amatorskiego, koszty rehabilitacji 5.000 PLN, koszty ratownictwa 5.000 €, sprzęt narciarski 4.000 PLN, opóźnienie dostarczonego sprzętu 800 PLN, OC „SKI” 20 000 € osobowe/4.000 € w mieniu, koszty wypożyczenia sprzętu narciarskiego 105 € (15 €/dzień na maksymalnie 7 dni), w ramach pakietu Assistance Active koszty karnetu oraz zajęć w szkółce narciarskiej 350 €.

7. Wszyscy Klienci Exim S.A. są objęci ubezpieczeniem od następstw chorób przewlekłych bez względu na wybrany wariant ubezpieczenia.

8. W przypadku uprawiania sportów wysokiego ryzyka\*\* konieczne jest wykupienie dodatkowej wyższej ubezpieczenia

(\*\* za sporty wysokiego ryzyka - uważa się: narciarstwo, nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, freediving poniżej 10 m p.p.m., rafting oraz inne sporty uprawiane na rzekach górskich (z wyjątkiem hydrospeedu), żeglarsstwo na morzach i oceanach, trekking na wysokości od 2500 m n.p.m. do 4500 m n.p.m., wspinaczkę skałkową i wysokogórską (z wyjątkiem alpinizmu i himalaizmu), bouldering, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, strzelectwo, szermierkę, hokej na lodzie, tyżwiarstwo, dosiadanie i jazdę na zwierzętach wierzchowych i pociągowych, polo, jazdę na quadach, jazdę na nartach wodnych i skuterach wodnych, jazdę na przedmiotach ciągniętych przez pojazdy przeznaczone do poruszania się po wodzie, kitesurfing, oraz sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie)

9. Zależy nam do zakupu dodatkowego ubezpieczenia w ramach polisy generalnej nr 1000428 od kosztów rezygnacji z podróży. Koszt ubezpieczenia to 2,8% ostatecznej wartości imprezy turystycznej. Suma ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży równa jest cenie imprezy turystycznej/noclegu za jednego uczestnika, jednak nie wyższa niż 20 000 PLN. Oznacza to, iż jeżeli cena imprezy turystycznej za jednego uczestnika będzie wyższa niż 20 000 PLN, wówczas wysokość sumy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży wynosi 20 000 PLN. Zachęcamy również do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży z powodu choroby przewlekłej. Koszt ubezpieczenia to 8% ostatecznej wartości imprezy turystycznej. Suma ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży równa jest cenie imprezy turystycznej/noclegu za jednego uczestnika, jednak nie wyższa niż 20 000 PLN.

10. W przypadku chęci zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji Organizator informuje, - jeśli impreza rozpoczyna się na mniej niż 30 dni od chwili jej zakupu ubezpieczenie należy zakupić w chwili zawarcia umowy;

- jeśli natomiast impreza rozpoczyna się w okresie dłuższym niż 30 dni od chwili jej zakupu ubezpieczenie można zawrzeć do 24 h od podpisania umowy.

11. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu + 48 58 309 1100.

12. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:

a) udostępnienia na prośbę ERV lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia,

b) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,

c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy

wyznaczonych przez ERV w razie wystąpienia szkody,

d) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia

odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

13. W Umowie konieczne jest podanie danych wszystkich osób wyjeżdżających, tj. imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, nr paszportu.

14. Zgodnie z postanowieniami ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zmianami) Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w wypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnią tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. (+48 22) 5979501, (+48 22) 5979540; faks (+48 22) 5979502. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie

Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego ([www.mazovia.pl](http://www.mazovia.pl)) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu Klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Zgłoszenie pozostałych roszczeń odbywa się w ciągu 180 dni od dnia wygaśnięcia gwarancji ubezpieczeniowej.

Górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest aktualna kwota Gwarancji Ubezpieczeniowej dostępna na [www.eximtours.pl](http://www.eximtours.pl)

## IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Organizator prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

2. Klient zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania przedstawicielom Organizatora, danych osobowych umożliwiających przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, odbycie podróży oraz pobytu zgodnie z warunkami wjazdowymi i wyjazdowymi poszczególnych państw. W tym celu konieczne jest udostępnienie przez Klienta podstawowych danych, które określone są kierunkiem podróży:

1) jeśli podróż odbywa się do krajów Unii Europejskiej, wystarczające dane to:

- imię i nazwisko według dowodu tożsamości,

- data urodzenia,

- adres do korespondencji,

- numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail niezbędne celem kontaktu w przypadku wszelkich zmian w rozkładach lotów,

2) jeśli podróż odbywa się poza granice Unii Europejskiej, w zależności od celu podróży, dodatkowo:

- numer i data ważności paszportu,

- obywatelstwo,

- miejsce urodzenia.

3. Klient poprzez zawarcie Umowy wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:

1) realizacji postanowień Umowy o świadczenie usług turystycznych,

2) przekazania przez Organizatora do ERV danych osobowych Klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, data urodzenia, adres korespondencyjny),

3) rozpatrywania reklamacji i dochodzenia przez strony ewentualnych roszczeń związanych z Umową.

4. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:

1) marketingowych (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny),

2) udziału w programie lojalnościowo - rabatowym „Najlepsze wakacje - najlepszy klient” (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny).

5. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej (w systemie rezerwacyjnym Blue Vendo, MerlinX) oraz w formie archiwum dokumentacji.

6. Klient ma prawo do wglądu, aktualizacji wszelkich swoich danych osobowych, a także usunięcia danych osobowych podawanych fakultatywnie, a znajdujących się w bazie administrowanej przez Exim S.A. W tym celu Klient powinien przesłać pisemnie oświadczenie woli do administratora: Exim S.A., ul. Piękna 45, 00-672 Warszawa.

## X. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Klient i inni uczestnicy imprezy są zobowiązani zastosować się do poleceń przedstawiciela Organizatora.

2. Wszelkie spory prawne wynikłe z niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego RP oraz Ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r., z późniejszymi zmianami.

4. Klient proszony jest o zwrócenie szczególnej uwagi na to, by wśród dokumentów upoważniających do wyjazdu znajdowała się ulotka z informacjami:

a) imię, nazwisko, adres, nr telefonu i faksu przedstawiciela Organizatora na miejscu świadczenia usług turystycznych,

b) nazwa, siedziba i nr telefonów ubezpieczalni,

c) adres, siedziba, nr telefonów polskiej placówki dyplomatycznej w kraju organizowanej imprezy.