

WARUNKI UCZESTNICTWA

§ 1 Zasady ogólne

1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz ramowy program każdej imprezy turystycznej stanowią integralną część Umowy zawartej z OSKAR sp. z o.o. i/lub OSKAR Janusz Szymański i/lub Centrum Turystyki Oskar sp. z o.o.
2. OSKAR Sp. z o.o., OSKAR Janusz Szymański, Centrum Turystyki Oskar sp. z o.o. zwani dalej są Organizatorem. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi w niniejszej Umowie oraz zgodnie z przepisami Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku ze zmianami (dalej jako: ustawa o usługach turystycznych), Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami i aktami prawnymi.
3. Warunki Uczestnictwa, Program imprezy turystycznej, Dodatkowe informacje dla Uczestników, Certyfikat Gwarancji Ubezpieczeniowej stanowią integralną część Umowy - zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
4. Informacje podane w katalogach, ulotkach, broszurach oraz na stronie internetowej Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

§ 2 Ochrona danych osobowych

1. Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest OSKAR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, Plac Wolności 2/4c, 61-738 Poznań. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji zawartej z OSKAR Sp. z o.o. lub OSKAR Janusz Szymański lub Centrum Turystyki Oskar sp. z o.o. umowy, oraz – o ile Klient wyraźnie wyraził na to zgodę - marketingu usług świadczonych przez Organizatora.
2. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym przewoźnikom autobusowym, lotniczym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, obsłudze imprezy (pilotom, kierowcom), agentom współpracującym z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym, w celu realizacji zawartej z Organizatorem umowy.
3. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania.

§ 3 Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez Organizatora lub jego Agenta i Klienta Umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, zwanego dalej Umową, lub wpłaty przez Klienta lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki.
2. Zawierając niniejszą Umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem Umowy.
3. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.
4. Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora (np. pokoje obok siebie, widok na morze, miejsce w autokarze itp.) i wpisane w Umowie w polu „uwagi” nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora, jednakże Organizator doloży starań, aby w miarę możliwości spełnić te życzenia.

§ 4 Cena i Warunki płatności

1. Z chwilą podpisania Umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30% ceny wskazanej w druku – umowa zgłoszenie o udział w imprezie turystycznej. Pozostała należność winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, chyba że warunki promocji, w ramach których Umowa została zawarta, stanowią inaczej. Wpłata może nastąpić:
 - a. na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie lub na rachunek bankowy Agenta,
 - b. kartą płatniczą lub gotówką w siedzibie Organizatora lub Agenta,
 - c. jako płatność internetowa za pośrednictwem systemu PayU.Jeżeli zawarcie Umowy następuje na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, Uczestnik zobowiązany jest wpłacić jednorazowo 100% ceny imprezy.
2. Brak zapłaty ceny, na warunkach określonych w pkt. 1 powyżej stanowi podstawę rozwiązania Umowy z przyczyn niezależnych po stronie Organizatora. W takim przypadku Organizator zwraca wpłaconą zaliczkę, § 10 ust. 2 niniejszej Umowy stosuje się odpowiednio.
3. Organizator ma prawo do zmiany istotnych warunków umowy, w tym jej ceny, w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut, do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku zmiany istotnych warunków umowy Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy proponowaną zmianę przyjmuje, czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.
4. W przypadku zaakceptowania przez Klienta zmiany ceny imprezy turystycznej, zgodnie z ust. 3 powyżej Klient dopłaca pozostałą należność niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni przed wyjazdem.
5. Jeżeli Klient zgodnie z pkt 3 powyżej od Umowy odstępuje lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - a. uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - b. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu siły wyższej lub braku minimalnej liczby uczestników, o której mowa w § 9 ust. 2 niniejszej Umowy.

§ 5 Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do:
 - a. dostarczenia Organizatorowi niezwłocznie, najpóźniej w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy, wszystkich danych oraz dokumentów niezbędnych do zorganizowania wyjazdu, jak również do niezwłocznego poinformowania Organizatora o zmianie danych personalnych i dokumentów, które nastąpiły w okresie pomiędzy zawarciem Umowy a wyjazdem (tj. nazwisko, adres, numer paszportu, seria i numer dowodu osobistego, numer telefonu kontaktowego Klienta lub zgłoszonych przez niego Uczestników). W przypadku braku takiej informacji w podanym wyżej terminie Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki ww. zmian,
 - b. Uczestnik winien posiadać na miejscu zbiórki dokumenty uprawniające go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy (paszport / dowód osobisty ważny min. 90 dni od daty powrotu). Do destinacji podstawowych będących w ofercie Organizatora, tj. objętych ofertą katalogową, nie są wymagane wize. O bieżących zmianach zasad wjazdu i pobytu w poszczególnych krajach Ministerstwo Spraw Zagranicznych informuje w aktualnościach (komunikaty) na stronie internetowej: www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/wizy/
 - c. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w krajach tranzytowych oraz w kraju docelowym. W czasie trwania imprezy Uczestnik jest zobowiązany do stosowania się do wskazań pilota (rezydent) grupy. W szczególności w autokarze obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych (w tym e-papieros), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających,
 - d. poinformowania Organizatora o wszelkich zmianach danych teleadresowych, w tym zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jak i w czasie jej trwania,
 - e. posiadania w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej oryginału lub kopii Umowy,
 - f. punktualnego stawienia się w miejscu wyjazdu oraz posiadania dokumentów niezbędnych do udziału w imprezie turystycznej (np. paszportu, dowodu osobistego). Naruszenie powyższego obowiązku skutkuje naliczeniem opłaty za rezygnację, zgodnie z § 10 ust. 2 Ogólnych Warunków.
2. Uczestnik imprezy jest uprawniony do wszystkich świadczeń określonych w programie imprezy, w czasie jej trwania, zgodnych z zapisami w umowie.
3. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i wydalenia Klienta z imprezy turystycznej w przypadku, jeżeli Klient w czasie trwania imprezy turystycznej jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Do stwierdzenia występowania zakłóceń z powodu stanu nietrzeźwości wymaga się wezwania Policji przez Organizatora lub oświadczenia pilota i co najmniej 3 z pozostałych Uczestników imprezy turystycznej. Klientowi, z którym rozwiązano Umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje kwota stanowiąca równowartość niewykorzystanych świadczeń, po potrąceniu kosztów rzeczywistych wynikających z przerwania uczestnictwa w imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.
4. Jeżeli z winy Klienta, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, dojdzie do zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej i powstaną po stronie Organizatora dodatkowe koszty z tym związane, to Organizator zastrzega sobie prawo obciążenia Klienta tymi kosztami.

§ 6 Obowiązki Organizatora

1. Organizator lub Agent jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza Umowy.
2. Organizator obowiązany jest do pisemnego poinformowania Klienta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach również w sytuacji, jeżeli zagrożenia te powstały po zawarciu niniejszej Umowy.
3. Organizator obowiązany jest do pisemnego poinformowania Klienta, we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o:
 - a. nazwisku lub nazwie lokalnego przedstawiciela Organizatora, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także o jego adresie i numerze telefonu,
 - b. planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów,
 - c. połączeniach komunikacyjnych oraz miejscach, jakie Klient będzie zajmował w środku transportu,
 - d. w przypadku imprez turystycznych dla dzieci – o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka.

§ 7 Świadczenie zastępcze

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

§ 8 Bagaż, połączenie antenowe

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

- b.i. z przyczyn występujących po stronie Klienta, niewywołanych winą Organizatora,
- b.ii. z właściwości towaru,
- b.iii. wskutek siły wyższej,
- b.iv. braku lub wadliwości opakowania bagażu,
- b.v. ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów.
- c. wysokość odszkodowania należnego od Organizatora za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu Klienta nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.
- d. za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych Organizator odpowiada jedynie wtedy, gdy właściwości bagażu zostały podane przy zawarciu Umowy lub w chwili ładowania bagażu do wiadomości Organizatora, chyba że szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Organizatora.
- e. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Organizator odpowiada, odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.
- 4. Rzeczy wartościowe oraz sprzęt elektroniczny zaleca się przewozić w bagażu podręcznym.
- 5. Klienci są zobowiązani do zabrania bagażu z luków bagażowych podczas każdego postoju autokaru związanego z noclegiem. Wszelkie bagaże pozostawione w luku bagażowym podczas takich postojów nie są objęte ochroną oraz odpowiedzialnością Organizatora. Klienci zobowiązani są w trakcie pobytu w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania zachować należytą staranność w celu zabezpieczenia swojego bagażu przed utratą lub uszkodzeniem. Rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny powinny być w miarę możliwości przechowywane w sejfie dostępnym w pokoju lub w recepcji hotelu.
- 6. Przewóz roweru możliwy jest po zgłoszeniu przez Klienta i potwierdzeniu takiej możliwości przez Organizatora za dodatkową opłatą w wysokości 150 zł/rower. Rower musi mieć odkręcone koła, pedały, tak aby zajmował jak najmniej miejsca w luku bagażowym oraz być dokładnie zabezpieczony przez Organizatora za pomocą ochrony przed porysowaniem lub zniszczeniem bagażu innych podróży.
- 7. Połączenia antenowe organizowane od 1 osoby z danego miasta wyjazdowego dostępnego w sprzedaży danej oferty. Wyjazdy z miast antenowych i głównych mogą być realizowane różnymi środkami transportu: autokar, bus, samochód osobowy.

§ 9 Odwołanie imprezy

- 1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W zaistniałej sytuacji Uczestnikowi przysługuje, według jego wyboru, prawo:
 - a. uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - b. natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej,
 - c. niezależnie od powyższego Uczestnik może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy.
- 2. O bieżących zmianach zasad wyjazdu i pobytu w poszczególnych krajach Ministerstwo Spraw Zagranicznych informuje w aktualnościach (komunikaty) na stronie internetowej: www.msz.gov.pl

W przypadku braku wymaganego minimum uczestników (realizacja przy min. 30 osobach), Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, najpóźniej na 7 dni przed datą jej rozpoczęcia. Ust. 1 lit. a) i b) powyżej stosuje się odpowiednio.

§ 10 Rezygnacja z imprezy

- 1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie, składając Organizatorowi pisemne oświadczenie.
 - 2. W przypadku rezygnacji z imprezy przez Uczestnika, z przyczyn niezależnych po stronie Organizatora, Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora kosztów związanych z dokonaną rezerwacją. O ile warunki promocji nie stanowią inaczej, jeśli:
 - a. rezygnacja następuje w terminie do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 10% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z miejscem zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, kartetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - b. rezygnacja następuje w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 30% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z miejscem zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, kartetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - c. rezygnacja następuje nie dalej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 60% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z miejscem zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, kartetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian),
 - d. rezygnacja następuje w przeddzień lub w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej wysokość kosztów ponoszonych przez Organizatora wynosi z reguły 90% ceny imprezy turystycznej (koszty związane z miejscem zakwaterowania, przejazdu, ewentualnie biletami wstępu, kartetami, koszty biurowe i administracyjne związane z koniecznością dokonania zmian).
- Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot Organizator uwzględniła zaoszczędzone koszty i ewentualną możliwość innego wykorzystania świadczeń. Do decyzji Klientów pozostawia się zbieranie dowodów na to, czy ze względu na rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej względnie nierozpoczęcia jej nie powstały żadne koszty mniejsze, od tych które zostały wskazane w ryczałcie określonym w lit. a – d powyżej, względnie Klient jest uprawniony do zwrócenia się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wycień poniesionych na jego rezerwację kosztów. Zwrot wpłaconych kwot, w wysokości wynikającej z postanowień niniejszej Umowy, nastąpi na rachunek bankowy Klienta podany w oświadczeniu o rezygnacji, o którym mowa w pkt 1 powyżej, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty złożenia rezygnacji.

§ 11 Zmiana rezerwacji i przeniesienie uprawnień

- 1. Klient może dokonać zmiany umowy/rezerwacji, za które przyjmuje się zmianę: kierunku, terminu wyjazdu, hotelu, miasta wyjazdowego. Koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej, o ile warunki promocji nie stanowią inaczej, wynoszą:
 - a. przy wartości rezerwacji powyżej 350 zł/os:
 - a.i. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed wyjazdem – opłata 75 zł/rezerwacja
 - a.ii. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 30 dni przed wyjazdem – opłata 300 zł/rezerwacja,
 - a.iii. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed wyjazdem – opłata 500 zł/rezerwacja,
 - a.iv. każdorazowa zmiana danych osobowych – opłata 100 zł/os (nie dotyczy korekty „literówek” lub zmiany danych wynikającej ze zmiany dokumentów tożsamości).
 - b. przy wartości rezerwacji poniżej 350 zł/os:
 - b.i. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed wyjazdem – opłata 20 zł/rezerwacja
 - b.ii. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 30 dni przed wyjazdem – opłata 50 zł/rezerwacja,
 - b.iii. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed wyjazdem – opłata 70 zł/rezerwacja,
 - b.iv. każdorazowa zmiana danych osobowych – opłata 100 zł/os (nie dotyczy korekty „literówek” lub zmiany danych wynikającej ze zmiany dokumentów tożsamości).
- 2. Opłatą za zmianę rezerwacji nie są objęte: dopłata do wyższości, dopłata do pokoju jednoosobowego, dopłata do ubezpieczenia od chorób przewlekłych i nowotworowych oraz inne dopłaty dokonywane do 7 dni przed wyjazdem.
- 3. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki, pod warunkiem zawiadomienia o tym Organizatora w terminie do 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
- 4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika lub/i imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot Organizator uwzględniła zaoszczędzone koszty i ewentualną możliwość innego wykorzystania świadczeń. Do decyzji Klientów pozostawia się zbieranie dowodów na to, czy ze względu na rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej względnie nierozpoczęcia jej nie powstały żadne koszty mniejsze, od tych które zostały wskazane w ryczałcie określonym w lit. a – b powyżej, względnie Klient jest uprawniony do zwrócenia się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wycień poniesionych na jego rezerwację kosztów.

§ 12 Reklamacje

- 1. Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z programem oraz za umówioną jakość świadczeń.
- 2. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia o tym wykonawcy usługi oraz Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi, w celu realizacji Umowy zgodnie z jej postanowieniami, a także umożliwienia naprawienia ewentualnej szkody.
- 3. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 2 powyżej, Klient jest uprawniony do złożenia Organizatorowi reklamacji zawierającej wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Reklamacja może być złożona osobiście w biurze Organizatora, wysłana listem na adres siedziby Organizatora wskazany w Umowie lub mailem na adres: reklamacje@oskar.com.pl.
- 4. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Uczestnikowi odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji, a w przypadku złożenia reklamacji w czasie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Nieustosunkowanie się do reklamacji w ww. terminach uważa się za uznanie reklamacji za uzasadnioną.

§ 13 Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora

- 1. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli spowodowane jest ono wyłącznie:
 - a. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - b. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani unikać,
 - c. siłą wyższą.
- 2. Wyłączenie odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1 powyżej nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- 3. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

§ 14 Ubezpieczenie

- 1. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 201383 z dnia 20.03.2013 r. zawiera na rzecz Klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
- 2. Organizator poleca wszystkim Uczestnikom wykupienie dodatkowego ubezpieczenia o szerszym zakresie niż ww. lub dokupienie, np. ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (możliwe w momencie podpisania umowy) lub ubezpieczenie od chorób przewlekłych i nowotworowych; rezygnację rozpatrywane zgodnie z procedurami ubezpieczyciela Signal Iduna.
- 3. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie – formularz zgłoszenia znajduje się na stronie www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek
- 4. Klientowi przysługuje możliwość wykupienia tzw. ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w terminie do 5 dni od dnia zawarcia Umowy, jeżeli Umowę zawarto w okresie powyżej 30 dni od dnia

rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zawarcia Umowy w okresie poniżej 30 dni od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej, możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji możliwa jest jedynie przy zawarciu Umowy.

5. Klientowi przysługuje możliwość wykupienia tzw. Ubezpieczenia od chorób przewlekłych i nowotworowych w okresie od dnia zawarcia umowy do 1 dni od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej.

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

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 5 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, zawarł z Singal Iduna Polska S.A. umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą klientom na wypadek niewypłacalności Organizatora: pokrycie kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez Klientów w przypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkom nie zapewnia tego powrotu, a także zapewniającą Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana, a także zapewniającą Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu.
2. Beneficjentem posiadanego ubezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klientów do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązkom, nie zapewnia tego powrotu.
4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.
5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Klient, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy:
 - a. impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
 - b. zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi lub Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.
6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich Klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy. Do zgłoszenia dołącza się:
 - a. kopię zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem umowy o udział w imprezie turystycznej,
 - b. kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,
 - c. oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych o określonej wartości,
 - d. oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.
8. Po otrzymaniu dokonanej przez Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.
9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.
10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej.
11. W przypadku, gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji zgłoszeń Klientów, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Klienta. Gwarant przekazuje informacje o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta, wypłaca należne Klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.
13. Certyfikat gwarancji dostępny jest na stronie www.oskar.com.pl/dokumenty

§ 16 Dodatkowe informacje dla Uczestników - ABC Turysty

1. W większości krajów południowych Europy (Bałkany) woda jest najczęściej podgrzewana za pomocą baterii słonecznych, dlatego też przed i po sezonie, a także w dni pochmurne może się zdarzyć, iż będzie ona niewystarczająco ciepła. W niektórych krajach w czasie sezonu letniego mogą nastąpić przejściowe problemy z dostarczeniem wody lub prądu.
2. Podczas przejazdu możliwe są **przesiadki** i oczekiwanie na współpasażerów.
3. W przypadku wyjazdów autokarowych na trasie wyjazdowej i powrotnej organizowane są **postoje**, aby Uczestnicy mogli skorzystać z toalety dostępnej w miejscu postoju; toaleta w autokarze używana jest w wyjątkowych przypadkach ze względu na wewnętrzny obieg zamknięty systemu WC i jego ograniczoną pojemność.
4. **Miejsca w autokarze** docelowym przydzielane są przez Organizatora. Uczestnik na miejscu zbiórki poinformowany jest przez pilota / opiekuna grupy o miejscu w autokarze.
5. Wykupienie imprezy turystycznej określonej w nazwie imprezy liczbą dni nie jest równoznaczne z daną liczbą dni pobytu w hotelu/apartamentach. Czas trwania imprezy uzależniony jest od miasta wyjazdu/przyjazdu, a okres pobytu w miejscu zakwaterowania od czasu niezbednego do pokonania trasy z Polski do kraju docelowego.
6. Kalkulacja cen imprezy uwzględnia niedogodności z tytułu możliwości nocnych przejazdów, wczesnego bądź późnego zakwaterowania lub wykwaterowania.
7. Rezydent jest przedstawicielem Organizatora na miejscu, dostępny w wyznaczonych godzinach dyżurów oraz sytuacjach awaryjnych. Rezydent nie pełni funkcji animatora grupy.
8. Organizator informuje, że Agent nie jest uprawniony do zmiany ani negocjacji zapisów uregulowanych niniejszymi warunkami Umowy oraz każdorazowej oferty turystycznej.
9. Organizator informuje, że destinacje, do których organizowane są imprezy nie są objęte obowiązkowymi szczepieniami ochronnymi. Dodatkowych informacji Uczestnik może zasięgnąć na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych www.ms.gov.pl. W przypadku, gdy po podpisaniu niniejszej Umowy powstało szczególne zagrożenie życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach, Organizator poinformuje o tym Klienta na piśmie.
10. **Kategoryzacja hoteli** nie jest uniwersalna; na całym świecie pomiędzy poszczególnymi krajami występują różnice w liczbie gwiazdek przyznawanych hotelowi za określony standard, tak więc ta sama liczba gwiazdek może nie odpowiadać takiemu samemu standardowi w dwóch różnych krajach. Kategoria hotelu określona w katalogach Organizatora lub na stronie internetowej Organizatora ustalana jest według przepisów kraju pobytu.
11. Osoby wybierające się pojedynczo, które w momencie rezerwacji nie dokonały dopłaty do pokoju jednoosobowego, mogą zostać zakwaterowane z jedną lub kilkoma osobami tej samej płci, tzw. opcja dokwaterowania. Jednakże w przypadku braku innej rezerwacji w opcji **dokwaterowania** w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy wymagana jest dopłata do pokoju jednoosobowego wg cennika. Brak osoby na dokwaterowanie nie jest podstawą do anulacji rezerwacji.
12. **Zwierzęta** akceptowane są jedynie w niektórych obiektach, tylko w przypadku wyboru oferty z dojazdem własnym. Opłata za zwierzęta wynosi 50 zł/ cały pobyt w przypadku kota lub małego psa (waga do 5 kg), 100 zł/pobyt w przypadku większego zwierzęcia (powyżej 5 kg). W celu ustalenia, w którym obiekcie akceptowane są zwierzęta należy skonsultować się z Organizatorem.
13. **Fotelik dla dziecka.** Dziecko do 3 roku życia podróżuje autokarem bez fotelika, bez konieczności korzystania z pasów bezpieczeństwa. Dzieci powyżej 3 roku życia przewożone są na odrębnych siedzeniach w autobusie, wyposażone w pasy bezpieczeństwa, w trakcie przejazdu muszą mieć zapięte pasy bezpieczeństwa. Foteliki w takich autobusach nie są obowiązkowe. Foteliki nie są na wyposażeniu autokarów. Klient może wziąć własny fotelik do autokaru. W przypadku gdy połączenie antenowe jest realizowane pojazdem, w którym dziecko musi jechać w foteliku, Uczestnik zobowiązany jest do poinformowania o tym Organizatora niezwłocznie, chyba że sam weźmie fotelik. Brak stosownej informacji od Uczestnika może spowodować odmowę przewozu.
14. **Telefon alarmowy.** Telefon alarmowy czynny jest 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok. W sytuacjach awaryjnych oraz poza godzinami pracy biura Organizatora, Klient może skontaktować się z Organizatorem pod numerem telefonu: +48 604 998 618.
15. Z dniem 26.11.2016 powstał **Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG)** (nowelizacja Ustawy o usługach turystycznych art. 10f ust. 3), w związku z tym z dniem 26.11.2016 do cen imprez organizowanych przez Organizatora zostanie doliczona składka, którą Organizator ma obowiązek w całości odprowadzić na rzecz TFG. Składka nie stanowi przychodu Organizatora. Obowiązek pobierania składek na TFG dotyczy wszystkich organizatorów imprez turystycznych działających na polskim rynku. Ze składek pokrywane będą ewentualne koszty powrotu turystów do Polski oraz zwrot wpłaconych przez Klientów pieniędzy za przerwane lub niezrealizowane imprezy w przypadku gdy jakiegokolwiek polskie biuro podróży ogłosi niewypłacalność. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki wysokość składek dla imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora wynosi 10 zł/os; wyjątek stanowią imprezy turystyczne odbywające się w krajach posiadających granicę z Rzeczpospolitą Polską.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych.
2. W przypadku zawarcia umowy z przedsiębiorcą, Strony ustalają, iż wszelkie spory zaistniałe na tle niniejszej Umowy podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu.