

## OGÓLNE WARUNKI uczestnictwa w imprezach turystycznych Prima Holiday sp. z o.o.

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Prima Holiday Sp. z o.o. stawia sobie za cel oferowanie wartościowych usług i zapewnienie optymalnego wypoczynku swoim Klientom. Prawa i obowiązki Klienta określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU) wydane w oparciu o art. 384 KC i Ustawę o Usługach Turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 wraz z późniejszymi zmianami. Integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych stanowią niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa łącznie z informacjami określonymi w sekcji Niezbędne Informacje dla Podróżnych. Przy zawieraniu Umowy/Zgłoszenia-Rezerwacji uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu, „Warunków Uczestnictwa” i informacji zawartych w sekcji „Niezbędne Informacje dla Podróżnych”.

Organizatorem imprez jest Prima Holiday Sp. z o.o. zwana dalej Biurem/Organizatorem.

Organizator posiada zezwolenie nr 1383 na prowadzenie działalności turystycznej wydane przez Wojewodę Mazowieckiego.

1.2. Podpisanie Zgłoszenia-Rezerwacji oznacza, że osoba zawierająca Umowę (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy. Osoba zawierająca umowę wskazana na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Rezerwacji /Umowie i dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi być pełnoletnia.

1.3. Organizator przestrzega Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. Nr 133, poz. 883). Z polityką prywatności Organizatora można zapoznać się na stronie internetowej Organizatora pod adresem www.primaholiday.pl.

1.4. Wszelkie spory prawne wynikłe z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego RP oraz ustawy o usługach turystycznych z dn. 23.08.1997 r., z późniejszymi zmianami.

1.5. Katalogi i inne informacje pisemne biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Wszelkie zmiany zapisów zawartych w katalogach organizatora aktualizowane i publikowane są w systemie rezerwacyjnym oraz na stronie internetowej organizatora www.primaholiday.pl i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia umowy. W przypadku aktualizacji oferty Klient otrzymuje informację o takiej zmianie na druku Zgłoszenia-Rezerwacji/Umowy przed rozpoczęciem podróży.

1.6. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Umową uczestnictwa. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro.

1.7. Niniejsze OWU obowiązują wszystkich uczestników imprez organizowanych przez Organizatora od 21.11.2016.

### 2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Dokonane przez Klienta Zgłoszenie, które podpisywane jest na druku Zgłoszenie-Rezerwacja traktowane jest jako propozycja zawarcia umowy. Właściwa Umowa zostaje zawarta automatycznie z chwilą potwierdzenia przez Organizatora warunków zawartych w zgłoszeniu (poprzez potwierdzenie Zgłoszenia-Rezerwacji w systemie rezerwacyjnym Organizatora) oraz po dokonaniu przez Klienta należnej wpłaty – zaliczki lub całości ceny imprezy, jak wskazane w pkt. 3.3., 3.4., a w przypadku zgłoszenia podpisanego na podstawie oferty specjalnej, po dokonaniu wpłat określonych w ofercie specjalnej.

2.2. Podpisując Zgłoszenie – Rezerwację Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i udostępnianie swoich oraz pozostałych uczestników danych osobowych niezbędnych dla realizacji imprezy.

### 3. CENA. WARUNKI PŁATNOŚCI. ZNIŻKI DLA DZIECI.

3.1. Cena imprezy turystycznej podana jest w Umowie w PLN i obejmuje podatek od towarów i usług.

3.2. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących tarif, cen, opłat i kursów walut.

3.3. Ceny zostały skalkulowane z uwzględnieniem godzin odlotów i przylotów, mając na uwadze rzeczywistą liczbę świadczeń, jaką otrzymują Klienci.

3.4. Przy zawarciu Umowy Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Przy imprezach z terminem rozpoczęcia do 30 dni zaliczka wynosi do 30% ceny imprezy. Nie dopuszcza się możliwości zapłaty kwoty wyższej niż 30% ceny imprezy w terminie wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkie nadpłaty będą niezwłocznie zwracane. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.

W przypadku zakupu imprez z terminem rozpoczęcia krótszym niż 30 dni Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy.

3.5. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub kasa biura organizatora. Należna wpłata winna wpłynąć do biura najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Jeśli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wylotem płatność musi nastąpić tego samego dnia. W przypadku dokonania płatności przelewem Klient zobowiązany jest przesłać niezwłocznie (tego samego dnia) bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem na wskazany w umowie adres organizatora.

3.6. Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy cena danej wycieczki została obniżona z powodu Ofert Specjalnych czy Last Minute.

3.7. Rodzaje i wysokość zniżek biuro określa w aktualnej ofercie.

Gdy uczestnikiem imprezy jest dziecko, osoba zawierająca umowę powinna podać dokładną datę urodzenia dziecka i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do weryfikacji daty urodzenia dziecka na podstawie dokumentów osobistych.

W przypadku niezgodności wieku z podanym w zgłoszeniu-rezerwacji biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania pełnej ceny imprezy jak za osobę dorosłą wraz z opłatą manipulacyjną. Za upoważniający do uzyskania zniżek wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

### 4. ZMIANY CEN. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY

4.1. Organizator zastrzega możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej ustalonej w Umowie 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, cen paliw. Wzrost ceny będzie skuteczną w stosunku do Uczestnika wyłącznie po udokumentowaniu przez Biuro wpływu na jej podwyższenie jednej z wyżej wymienionych przyczyn i doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomienia o wzroście ceny co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

4.2. W przypadku gdy po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub Zgłoszeniu – Rezerwacji/Umowie, Uczestnik zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmiany podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Uczestnik powinien niezwłocznie poinformować organizatora w formie pisemnej (e-mail, wiadomość do rezerwacji),

– czy przyjmuje proponowaną zmianę  
– czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

4.3. Jeżeli z przyczyn niezależnych od uczestnika w trakcie trwania imprezy turystycznej Biuro nie przewiduje przewidzianych w umowie usług, stanowiąca istotną część programu tej imprezy, wówczas Biuro wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

4.4. Jeżeli nie zgłosiła się minimalna liczba uczestników Organizator ma prawo odwołać imprezę najpóźniej na 7 dni przed datą jej rozpoczęcia z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez pobytowych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 40 osób, w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe – min. 6 osób.

w przypadku imprez objazdowych – min. 8 osób,

### 5. ŚWIADCZENIA. LINIE LOTNICZE. BAGAŻ. DOKUMENTY PODRÓŻY.

5.1. Organizator w miarę możliwości stara się uwzględnić pozaumowne, specjalne życzenia Klientów, jak np. pokój na określonym pięttrze, pokoje obok siebie, widok na morze, etc. Brak realizacji tego typu dodatkowych życzeń Klientów nie może być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

5.2. Zgodnie z międzynarodowymi standardami doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00-15:00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu, zaś kończy się między godz. 10:00 a 12:00 czasu lokalnego w dniu wyjazdu (w zależności od kierunku i polityki hotelu), do tego czasu Klient powinien opuścić pokój hotelowy.

5.3. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy turystycznej.

W pierwszym i ostatnim dniu imprezy realizowany jest transport/przelet.

5.4. Bagaż – limit bagażu uczestnika na imprezy lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego oraz jedna sztuka bagażu głównego w zależności od przewoźnika realizującego dany lot (jak wskazane na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie). Dzieci do lat dwóch nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu, przysługuje im natomiast bezpłatny przewóz składanego wózka. W przypadku nadbagażu klient ma obowiązek dokonać dopłaty według stawek przewoźnika.

5.5. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od momentu odebrania uszkodzonego bagażu na adres przedstawicielstwa linii lotniczych.

W sytuacji, gdy bagaż Klienta został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem należy niezwłocznie złożyć formularz zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi lotniczemu w miejscu przeznaczonym do tego przez linie lotnicze. Protokół (P.I.R.) sporządzany jest wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta.

5.6. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych realizujących dany rejs. Biuro Podróży Prima Holiday zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian rozkładów lotu (o ile zmiany takie narzucone są przez linie lotnicze) i o ile nie zmienia się ilość świadczeń stanowiących istotne warunki umowy.

5.7. Przy wylotach z Prima Holiday obowiązuje e-bilet lotniczy (nie dotyczy dojazdu własnego), który każdy z uczestników otrzymuje po dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na min. 2 dni przed wylotem, na podany w Umowie/Zgłoszeniu-Rezerwacji adres e-mail. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną.

Na podany adres e-mail wraz z biletem lotniczym Uczestnik otrzymuje również voucher do hotelu oraz ubezpieczenie. Posiadanie tych dokumentów jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej. W tej sytuacji Klient jest zobowiązany do podania prawidłowego adresu poczty e-mail.

5.8. Lot do / z miejsca docelowego podlegają warunkom zawartym w konwencji warszawskiej z 1929 r. z późn. zm. i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych, Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej "Klienci objęci są opieką linii lotniczych" (dot. linie czarterowe oraz liniowe).

### 6. ZMIANA REZERWACJI. Odstąpienie od Umowy. Koszty Rezygnacji

6.1. W każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient może odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Rezygnacja z imprezy wymaga pisemnego oświadczenia Klienta pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia chwili rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.

6.2. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku, gdy Uczestnik nie rozpoczął podróży z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Organizator będzie uprawniony do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez niego nakładów i kosztów. Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów.

Biuro podaje informacyjnie, iż średnie i historyczne koszty potrąceń względem całkowitej wartości zawartej umowy kształtują się następująco:

- \* przy rezygnacji zgłoszonej do 45 dni przed datą wylotu stała opłata manipulacyjna w wysokości ok. 15% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej od 44 do 36 dnia włącznie przed terminem odlotu – ok. 25% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej od 35 do 22 dnia włącznie przed terminem odlotu – ok. 35% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie przed terminem odlotu – ok. 50% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie przed terminem odlotu – ok. 75% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie przed terminem odlotu – ok. 85% wartości imprezy
- \* przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu, również w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej – od 90% do 100% wartości imprezy.

Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy turystycznej. Podane powyżej wartości procentowe są informacyjne i stanowią typowe i przewidywalne kwoty potrąceń względem całkowitej wartości Umowy opartej na połączeniach czarterowych. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe koszty wynikające z rezygnacji z biletu będą kształtować się wg tarif przewoźnika obsługującego dany lot.

6.3. Organizator informuje, że klient może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, za opłatą dodatkowej składki w wysokości 3% wartości imprezy (szczegóły punkt 8 – Ubezpieczenie).

6.4. Klient może przenieść na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na piśmie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestników imprezy u przewoźników lotniczych oraz w hotelu.

W przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników przeniesienie uprawnień jest możliwe nie później niż w 30 dni przed dniem wyjazdu. W takim wypadku również przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

6.5. Każda zmiana danych uczestnika dokonana przez Klienta po potwierdzeniu rezerwacji może wiązać się z dodatkową opłatą za faktycznie poniesione przez Organizatora koszty związane ze zmianą. Biuro podaje informacyjnie, iż zwyczajowo średnie i historyczne koszty związane ze zmianą danych uczestnika na połączeniach czarterowych kształtują się następująco:

- w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych do 48 godzin przed wylotem zwykle do 100 PLN / os. (po warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniona data urodzenia dziecka, nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania).
- w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych na mniej niż 48 godzin przed wylotem zwyczajowo koszty związane ze zmianą danych uczestnika kształtują się w wysokości od 150 PLN do 200PLN (po warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniona data urodzenia dziecka, nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania).

- w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe/liniowe przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

### 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI:

– UCZESTNIKA

**7.1.** Każdy uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, do którego podróżuje. Klient jest odpowiedzialny za dotrzymanie wszelkich przepisów niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez organizatora. W ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego (ważny i nieszkodzony). Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny i nieszkodzony paszport. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport / dowód osobisty). Obywatele innych narodowości powinni zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych.

**7.2.** Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za korzystanie z telefonu w pokoju hotelowym czy z mini baru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez biuro.

**7.3.** Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

**7.4.** W przypadku imprez samolotowych Klient rezerwujący imprezę zobowiązany jest skontaktować się z organizatorem (bezpośrednio lub poprzez biuro pośredniczące w zawarciu umowy) na 24 godziny przed terminem wylotu, w celu potwierdzenia rozkładu lotu. Klienci powinni stawić się na lotnisku na dwie godziny przed planowanym odletem. Uczestnik jest zobowiązany także potwierdzić rozkład powrotu na 24 godziny przed powrotem do kraju (w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju) u lokalnego przedstawiciela biura-rezydenta lub na tablicy informacyjnej w hotelu.

**7.5.** Klient każdorazowo przed wylotem otrzyma na wskazany w Zgłoszeniu-Rezerwacji adres poczty elektronicznej dokumenty podróży (bilet lotniczy + voucher) i jest zobowiązany do wydruku tego biletu lotniczego samodzielnie lub bezpłatnie w miejscu w którym dokonał zakupu imprezy.

Na uczestnika imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym biletu lotniczego obejmującego przelot tam i z powrotem. Bilet ten uczestnik zobowiązany jest zachować na drogę powrotną.

**7.6.** Osoba zawierająca umowę (składająca podpis na druku Zgłoszenie – Rezerwacja) zobligowana jest do zweryfikowania zgodności danych osobowych wszystkich uczestników, w tym w szczególności imion i nazwisk (zgodnie z dokumentami podróży) oraz dat urodzenia dzieci, zatwierdzając zgodność danych osobowych wszystkich uczestników imprezy własnoręcznym podpisem.

#### – BIURA

**7.7.** Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach.

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

– działaniem lub zaniechaniem klienta  
– działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań albo zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć – siłą wyższą.

**7.9.** Prima Holiday nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazanych hotelowych i informacji zawartych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie.

#### 8. UBEZPIECZENIE

**8.1.** Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r. Dz.U. Nr. 223 poz. 2268 z późn. zm.) posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową Organizatora Turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością, wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na Umowie/Zgłoszeniu Rezerwacji, a dodatkowo każdy uczestnik może obejrzeć kopię certyfikatu gwarancji OC Biura na stronie organizatora [www.primaholiday.pl](http://www.primaholiday.pl).

**8.2.** W cenie imprezy Klient ubezpieczeni są na podstawie umowy generalnej Organizatora Prima Holiday Sp. z o.o. w Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (80-748 Gdańsk, ul. Chmielna 101/102).

• w wariantcie podstawowym, w zakresie:

\* Koszty Leczenia (KL) i repatriacji 20 000 EUR, z tym zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego do kwoty 100 EUR Klient pokrywa we własnym zakresie. Po powrocie do kraju i po przedłożeniu oryginałów rachunków do Ubezpieczyciela ERV są mu one zwracane. Udział własny ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR.

\* Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)

– trwały uszczerbek na zdrowiu 8 000 PLN

– śmierć 4 000 PLN

\* Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN

\* Ubezpieczenie Assistance podstawowe, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.

**8.3.** Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na sumę ubezpieczenia wyższą niż w wariantcie podstawowym, tj.:

• w wariantcie rozszerzonym KL, NNW, bagaż, assistance, w zakresie:

\* Koszty Leczenia (KL) i repatriacji 30 000 EUR,

\* Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)

– trwały uszczerbek na zdrowiu 16 000 PLN

– śmierć 8 000 PLN

\* Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN

\* Assistance rozszerzone, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą; organizacja transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, osoby wezwanej do towarzyszenia; organizacja transportu powrotnego dzieci, dostarczenie leków, pomoc w przypadku kradzieży środków płatniczych, pomoc prawna, koszty ratownictwa, opóźnienie środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji.

• Ubezpieczenia następstw chorób przewlekłych (CHP), czyli za chorobę przewlekłą uważa się stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długookresowym przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy, w trakcie, którego mogą nastąpić okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia, zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

• Ubezpieczenia sportów wysokiego ryzyka, za sporty wysokiego ryzyka uważa się nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, rafting lub inne sporty uprawiane na rzekach górskich, wspinaczkę skałkową i wysokogórską, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, jazdę konną, jazdę na quadach, jazdę na nartach wodnych i skuterach wodnych, kitesurfing, jazdę na nartach zjazdowych łącznie z amatorskim uprawianiem narciarstwa, sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie.

Ubezpieczenie następstw chorób przewlekłych i następstw uprawiania sportów wysokiego ryzyka można nabyć rozszerzone tylko w ramach sumy ubezpieczenia właściwych dla wariantu podstawowego i rozszerzonego.

• Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży (RG) z sumą ubezpieczenia równą cenie imprezy turystycznej, jednak nie wyższą niż 10 000 PLN. Koszt ubezpieczenia wynosi 3% ostatecznej wartości imprezy.

Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 h od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Udział własny Ubezpieczonego wynosi 20% kwoty przyznanego odszkodowania, nie mniej niż 100 zł.

**8.4.** W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu +48 58 309 11 00.

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

a) udostępnienia na prośbę Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia,  
b) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,  
c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce  
w razie wystąpienia szkody,  
d) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

**8.6.** Ubezpieczenie w cenie imprezy do w/w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy.

**8.7.** Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2010) o symbolu 10.10.005, stanowią integralną część niniejszej umowy (dostępne w biurach sprzedaży i na [www.primaholiday.pl](http://www.primaholiday.pl)).

**8.8.** Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową G/2016/169 w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego.

Przedmiotem gwarancji jest:

– pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,

– pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klienta tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,

– pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora 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, ul. Okrzei 35, 03-715 Warszawa), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. +48 22 597 91 00, +48 22 597 95 00, +48 22 597 95 03, +48 22 597 95 08, faks +48 22 597 95 02. 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.

**8.9.** W związku z nowelizacją Ustawy o usługach turystycznych w brzmieniu od 26.11.2016 - art. 10f ust. 3 z dniem 26 listopada 2016 r. do cen imprez organizowanych i sprzedawanych przez B.P. Prima Holiday doliczana będzie składka, którą biuro będzie w całości odprowadzać na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY. TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY to tzw. II filar zabezpieczenia finansowego organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Celem utworzenia TURYSTYCZNEGO FUNDUSZU GWARANCYJNEGO jest zapewnienie środków na pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wpłat za niezrealizowane i przerwane imprezy turystyczne dla klientów biur podróży, które utracą płynność finansową i ogłoszą niewypłacalność.

W dniu zawarcia umowy Klient zobowiązany jest więc do uiszczenia kwoty składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy prawa i podanej w umowie zgłoszenia.

#### 9. REKLAMACJE

**9.1.** W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżonych uchybień przedstawiciela Biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Niezależnie od zawiadomienia o uchybieniach Uczestnik może złożyć organizatorowi reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zakończenia imprezy. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faksem i nie e-mailem) na adres siedziby Biura. Wszystkie reklamacje złożone w terminie rozpatrzone będą do 30 dni od dnia wplynięcia do biura organizatora, a w razie złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.

**9.2.** Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności tj. takie, które wynikają z działań lub zaniechań uczestnika i osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie oraz szkód wywołanych działaniem siły wyższej. W reklamacji klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określić swoje żądania.

**9.3.** Uczestnik może domagać się rekompensaty w odpowiednim stosunku i proporcji do tego jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają wycenie. Prima Holiday zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wartości ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

**9.4** Reklamacja dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).

#### 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

**10.1.** Prima Holiday Sp. z o.o. prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i 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.

**10.2.** Klient zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania Prima Holiday Sp. z o.o. lub Agentom Prima Holiday, dane osobowe umożliwiające realizację umowy.

**10.3.** 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:

– realizacja postanowień Umowy o świadczenie usług turystycznych,

– przekazania przez Organizatora do T.U. Europäische Reiseversicherung AG (Europejskie) Oddział w Polsce 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

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

– wystawieniu faktur za imprezę

**10.4.** 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 celach marketingowych.

**10.5.** Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej (w systemie rezerwacyjnym Blue Vendo) oraz w formie archiwum dokumentacji.

**10.6.** Klient ma prawo do wglądu, aktualizacji wszelkich swoich danych osobowych, a także usunięcia danych osobowych podawanych fakultatywnie, a znajdujących się w bazie administrowanej przez Prima Holiday Sp. z o.o. . W tym celu Klient powinien przesłać pisemne oświadczenie woli do administratora Prima Holiday Sp. z o.o., na adres siedziby spółki.