

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1. BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH I REHABILITACYJNYCH ALF ZBIGNIEW I TERESA LEŚNIAK SPÓŁKA JAWNA** (dalej: Biuro Podróży ALF) z siedzibą 45-058 Opole ul. Ozimska 38/2, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
- BUTiR „ALF”** jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Opolskiego (**nr wpisu: 025**).
- Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez **BUTiR „ALF”**;
 - Podróżny** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z **BUTiR „ALF”** lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
 - Agent turystyczny** – przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez **BUTiR „ALF”**;
 - umowa** – zawarta między **BUTiR „ALF”** a Podróżnym, umowa o udział w imprezie dotycząca jako całość lub, jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
 - strony umowy** – **BUTiR „ALF”** oraz Podróżny zawierający umowę;
 - impreza** – impreza turystyczna organizowana przez **BUTiR „ALF”**;
 - umowa – zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez **BUTiR „ALF”**, służący określeniu elementów umowy wskazany w warunkach uczestnictwa);
 - Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361);
 - trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub **BUTiR „ALF”** przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
 - niezgodności** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną
 - nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
 - Regulamin** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną stosowany przez **BUTiR „ALF”**.

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

- Informacje zamieszczone na stronie internetowej **BUTiR „ALF”** oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego **BUTiR „ALF”** oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
- Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego i jej przyjęcia przez **BUTiR „ALF”**, w przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną, z uwzględnieniem zasad wynikających z Regulaminu.
- W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazując tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy.
- Przed zawarciem umowy o imprezę **BUTiR „ALF”** udziela Podróżnemu standardowych informacji o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 ustawy za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Podróżny potwierdza na umowie – zgłoszeniu.
- BUTiR „ALF”** lub Agent, w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem, udziela Podróżnemu zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. **BUTiR „ALF”** lub wspomniany Agent przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.
- Niezwłocznie po zawarciu umowy **BUTiR „ALF”** lub Agent udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia zgodnie z regulaminem.
- Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- Przed rozpoczęciem imprezy **BUTiR „ALF”** dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
- Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683) otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
- W przypadku zawarcia umowy przez telefon Podróżnemu udziela się informacji o imprezie oraz informacji za pośrednictwem standardowego formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od **BUTiR „ALF”**.
- Integralną część umowy stanowią załączniki:
 - ZU1** - program i świadczenia imprezy turystycznej, wymienionej w tej umowie,
 - ZU2** - ogólne warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej organizowanej przez **BUTiR „ALF”**.
 - ZU3** - standardowy formularz informacyjny do niniejszej Umowy o udział w imprezie turystycznej
 - ZU4** - informacje Dotyczące Przetwarzania Danych Osobowych RODO
 - ZU5** - w przypadku imprez odbywających poza terytorium Rzeczypospolitej Polski- Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA TU S.A. BEZPIECZNE PODRÓŻE, oraz zawarte w tych warunkach deklaracje odnośnie ubezpieczenia,
 - ZU6** - w przypadku imprez na terenie Polski – Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Polski SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.
 - ZU7** - w przypadku, gdy zostanie wybrana dopłata do ubezpieczenia od kosztów rezygnacji – Ogólne Warunki Kosztów Rezygnacji Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA TU S.A.

III. CENA I WARUNKI PŁATNOSCI

- W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 **BUTiR „ALF”** lub Agent udziela Podróżnemu informacji o cenie imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
- Wraz z podpisaniem umowy należy wpłacić przedpłatę w wysokości co najmniej 30% ceny imprezy. Przedpłaty należy dokonać do **BUTiR „ALF”** lub Biura Sprzedaży lub na podany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu podpisania umowy. Dopłatę należy dokonać najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęciem imprezy.
W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 dni lub mniej dni od zawarcia umowy Podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy prosimy o podanie nr rezerwacji lub wpisanie nazwy i terminu imprezy. Za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek. Koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
- W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie – zgłoszeniu **BUTiR „ALF”** może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
- Cena imprezy obejmuje VAT.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA I ROZWIĄZANIE UMOWY

- Po zawarciu umowy podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
- Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
- BUTiR „ALF”** powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
- Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- W przypadku obniżenia ceny **BUTiR „ALF”** może odliczyć od zwrotu należnego podróznemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróznego **BUTiR „ALF”** przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
- BUTiR „ALF”** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:
 - zmiana jest nieznaczna;
 - poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
- W sytuacjach gdy **BUTiR „ALF”** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - jest zmuszone zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - nie może spełnić specjalnych wymagań o których Podróżny powiadomił **BUTiR „ALF”** i na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
 - proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy- niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku **BUTiR „ALF”** może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
- W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. IV.7, **BUTiR „ALF”** w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje **BUTiR „ALF”** o swojej decyzji, o której mowa w pkt. IV.9;
 - odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego we wskazanym terminie;
 - zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
- Podróżny w terminie wyznaczonym przez **BUTiR „ALF”** informuje go, że:
 - przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo
 - odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie albo
 - odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
- Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. IV.9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
- W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt IV.8.3 albo IV.9.2 **BUTiR „ALF”** nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEN I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PRZEZ INEGO PODRÓŻNEGO

- Podróżny może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
- Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1 jest skuteczne wobec **BUTiR „ALF”**, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Podróżny, który po dokonaniu przedpłaty lub całej ceny imprezy, chce dokonać zmian warunków umowy (np. zmiana uczestnika, terminu, miejsca docelowego, hotelu) jest zobowiązany do opłacenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 150 zł od osoby, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1, będzie wiązać się dla **BUTiR „ALF”** z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **BUTiR „ALF”** na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
- W przypadku imprez lotniczych opartych o linie rejsowe /liniowe / nie czarterowe / koszt rezygnacji, zmiana uczestnika lub zmiana terminu jest uzależniona od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany lub rezygnacji należy się skontaktować z **BUTiR „ALF”** w celu wycenienia rzeczywistych kosztów rezygnacji / zmiany uczestnika.
- Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez **BUTiR „ALF”** w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

- Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Podróżnego. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz **BUTiR „ALF”** opłaty zgodnie z art.47. 2 i 3 ustawy.
 - w razie odstąpienia od umowy do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy 450 zł/osobę – stała opłata
 - w razie odstąpienia 44 do 33 dni przed rozpoczęciem imprezy - 30 % ceny imprezy
 - w razie odstąpienia 32 do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy - 40 % ceny imprezy
 - w razie odstąpienia 20 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy - 60 % ceny imprezy
 - w razie odstąpienia 14 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy - 80 % ceny imprezy
 - w razie odstąpienia 7 do 4 dni przed rozpoczęciem imprezy - 90 % ceny imprezy
 - w razie odstąpienia 3 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy - 95 % ceny imprezyW przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
- Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. Na żądanie podróznego **BUTiR „ALF”** uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.
- Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- BUTiR „ALF”** może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 40 osób dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 45 dla imprez samolotowych, a **BUTiR „ALF”** powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
 - BUTiR „ALF”** nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił

Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

- BUTiR „ALF”** dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt. VI.2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.
- Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

VII. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY ALF

- Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
- BUTiR „ALF”** zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie usług turystycznych określonych w umowie o udział w imprezie turystycznej.
- Podróżny zawiadamia **BUTiR „ALF”** niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
- Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, **BUTiR „ALF”** usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności postanowienia art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
- Jeżeli **BUTiR „ALF”** nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli **BUTiR „ALF”** odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
- Jeżeli **BUTiR „ALF”** w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
- Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, **BUTiR „ALF”** przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
- Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
- W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a **BUTiR „ALF”** nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
- Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, **BUTiR „ALF”** zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
- Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzucił zgodnie z pkt. VII.8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
- W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, **BUTiR „ALF”** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że **BUTiR „ALF”** zostało powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.12, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
- BUTiR „ALF”** nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. VII.12 i 13, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
- Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
- Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. **BUTiR „ALF”** wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
- Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy **BUTiR „ALF”** udowodni, że:
 - winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
- Roszczenia, o których mowa w pkt. VII.15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.
- Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do **BUTiR „ALF”**.
- W przypadkach innych, niż określone pkt. VII.19, odszkodowanie dla Podróżnego od **BUTiR „ALF”** jest ograniczone do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, o ile odszkodowanie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
- Obniżka ceny, o której mowa w pkt. VII.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. VII.16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
- Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Agenta, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
- Agent niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi, o których mowa w zd. 1, od Podróżnego do **BUTiR „ALF”**. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do Agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora.
- BUTiR „ALF”** niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. VII.12. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:
 - odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa art. 48 ust.5 ustawy.**BUTiR „ALF”** może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **BUTiR „ALF”**.
- BUTiR „ALF”** oraz Agent ponoszą odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży wydanych mu przez organizatora. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone zgodnie z ust.1, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody

organizatora.

Każdy z Podróżnych, wymieniony w niniejszej umowie będzie posiadać przy sobie ważny i właściwy dokument tożsamości – dowód osobisty lub paszport /zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych/ który uprawnia go do przekroczenia granicy z danym państwem. W celu realizacji imprezy Podróżny przekazuje do BUTiR „ALF” potrzebne dane: seria i nr DO lub paszportu, data wydania i organ wydania, ważność dokumentu, data urodzenia, adres zameldowania i obywatelstwo. Podróżny ma obowiązek wskazać w umowie kraj, który wydał mu paszport i którego ma zamiar użyć w podróży do miejsca docelowego pobytu. **Jednocześnie organizator informuje, że Podróżny wyjeżdżający poza Unię Europejską zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym nie może to być paszport tymczasowy), zawierającego wolne strony, aby - w związku z imprezą - możliwe było wystawienie wiz lub innych oznaczeń. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy również wszystkie dzieci, niezależnie od ich wieku. Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym organizator zaleca przed zawarciem umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.**

1. Zawiadomienie o nieposiadaniu polskiego dokumentu tożsamości

Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie BUTiR „ALF”, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wyjazdowych, które będą go obowiązywały.

2. Dokumenty podróży

Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami podróży (paszport, wymagane wize, świadectwa szczepień, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora).

3. Wymogi związane z podróżą lotniczą

W przypadku imprezy z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody BIURA PODRÓŻY „ALF” i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.

4. Wymogi związane ze sprawnym przeprowadzeniem imprezy

W trakcie trwania imprezy Podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela BUTiR „ALF” dotyczących realizacji programu, w szczególności przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.

5. Przestrzeganie przepisów prawa

Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

IX. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Podpisując umowę zgłoszenie Podróżny deklaruje:

- a) iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie turystycznej.
- b) zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela,
- c) wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

2. BUTiR „ALF” gwarantuje, że każdy Podróżny uczestniczący w imprezie turystycznej poza granicami kraju objęty jest ubezpieczeniem **SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. – BEZPIECZNE PODRÓŻE** na mocy zawartej **Umowy Generalnej Ubezpieczenia nr M 518931 z dnia 01.12.2020 roku – załącznik ZU 5 do umowy.**

3. Sumę ubezpieczenia w poszczególnych ryzykach określa załącznik do umowy zgłoszenia w imprezie turystycznej – ZU5.

4. Jeżeli Podróżny zawarł umowę na rzecz osoby /osób trzecich, to składa oświadczenie przewidziane w ust.1 w imieniu tej osoby/tych osób

5. Oświadczenie o którym mowa w ust. 1, składa się w umowie – zgłoszeniu.

6. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Podróżny ma prawo i obowiązek zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem. Warunki ubezpieczenia są dostępne na stronie www.alf.com.pl lub na stronie www.signal-iduna.pl

Podróżny może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach określonych przez SIGNAL IDUNA POLSKA S.A. w terminie najpóźniej 7 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej. W przypadku gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania w niej uczestnictwa można zawrzeć jedynie w dniu wykupienia imprezy.

X. REKLAMACJE I INNE PISMA PODRÓŻNEGO

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie poinformować BUTiR „ALF” lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. W celu uniknięcia nieporozumień BUTiR „ALF” zaleca złożenie skargi w postaci papierowej, na adres biura. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię zawartej umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto BUTiR „ALF” zaleca aby została złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez BUTiR „ALF” powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

2. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do BUTiR „ALF” lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do BUTiR „ALF”. Agent turystyczny oraz przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent, pilot) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej, stosownie do okoliczności, w terminie do 30 dni, od złożenia skargi. Do zachowania terminu wystarczy nadanie przesyłki w placówce pocztowej

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji BUTiR „ALF” uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1.Administratorem danych osobowych Podróżnego jest BUTiR „ALF”.

2.Szczegółowe informacje określa załącznik do umowy zgłoszenia – ZU 4.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.(Dz.Urz UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

Postanowienia umowy zawartej przez BUTiR „ALF” z Podróżnym lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy ustawy.

W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej BUTiR „ALF” pod adresem www.alf.com.pl oraz pod adresem : www.sejm.gov.pl