

Szanowni Państwo - Drodzy Turyści,

w celu świadomego uczestnictwa w imprezach turystycznych prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z poniższymi *Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych*. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest równoznaczne z akceptacją Warunków Uczestnictwa oraz innych dokumentów stanowiących jej integralną część, które otrzymali Państwo od Biura Podróży lub jego przedstawiciela, dostępne również na www.happyways.pl przed zawarciem umowy.

1. ORGANIZATOR, DANE KONTAKTOWE, DEFINICJE

Organizatorem imprez turystycznych jest Biuro Podróży Happy Ways sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Leszczyńska 167, 61-417 Poznań, tel.: (+48) 61 839 13 59, mail: biuro@happyways.pl strona internetowa: www.happyways.pl (dalej: Biuro Podróży lub Organizator). Happy Ways sp. z o.o. oświadcza, że posiada zezwolenie na organizację imprez krajowych i zagranicznych potwierdzone wpisem do rejestru Organizatorów Turystyki Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 950. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych (zwane dalej: „Warunkami Uczestnictwa” lub „Warunkami”), wydane na podstawie Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361> zwanej dalej „Ustawą”, Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającej dyrektywę Rady 90/314/EWG <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> określają zasady związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży, prawa i obowiązki Podróżnych oraz Biura Podróży oraz zasady udziału Podróżnych w Imprezie i stanowią integralną część Umowy. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży.

- Umowa - należy przez to rozumieć Umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez Biuro Podróży Happy Ways sp. z o.o. zawieranej przez Podróżnego z Biurem.

- Impreza - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez Biuro Podróży Happy Ways sp. z o.o.

- Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie takiej umowy.

- Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi przechowywanie kierowanych do niego informacji, w sposób umożliwiający dostęp do niej w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. za pośrednictwem e-maila lub na piśmie.

- Niezgodność - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.

Na umowę składa się treść następujących materiałów i dokumentów: Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych Happy Ways sp. z o.o., standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej, program imprezy - zawierający opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej, Dokumenty podróży, Ogólne Warunki Ubezpieczenia i dokumenty zawierające informacje o produkcie ubezpieczeniowym Unią Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa, tel. +48 22 599 95 22, NIP: 1070006155, www.unia.pl, Polityka prywatności, Wewnętrzna Procedura Rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy, Informacje Praktyczne i informacje dodatkowe. Materiały dostępne są na stronie www.happyways.pl oraz w stacjonarnym biurze Happy Ways sp. z o.o.

2. ZAWARCIE UMOWY

Dokonana przez Podróżnego rezerwacja udziału w Imprezie traktowana jest jako propozycja zawarcia Umowy. Rezerwacji można dokonać na piśmie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Biura Podróży www.happyways.pl lub mailowo: umowy@happyways.pl Informacje zamieszczone na stronie internetowej Biura Podróży oraz w jego materiałach promocyjnych stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

Zawarcie Umowy następuje z chwilą podpisania Umowy przez Podróżnego lub jego przedstawiciela i przedstawiciela Biura Podróży.

Osoba podpisująca Umowę musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej

zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy / podpisująca Umowę przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w Umowie według określonego harmonogramu płatności. Swoim podpisem potwierdza też w imieniu własnym oraz pozostałych uczestników z Umowy, że wcześniej zapoznała się i zgadza z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa w imprezach turystycznych Biura Podróży Happy Ways sp. z o.o., standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w imprezie turystycznej (<https://happyways.pl/dokumenty/>), postanowieniami Umowy, Programem i ceną Imprezy, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia i dokumentami zawierającymi informacje o produkcie ubezpieczeniowym: <https://happyways.pl/ubezpieczenia/> oraz z pozostałymi dokumentami stanowiącymi integralną część Umowy. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych Podróżnych wskazanych w Umowie o wszystkich szczegółach dotyczących Imprezy, w tym o szczegółach Umowy, ubezpieczenia i zasadach przetwarzania danych osobowych oraz za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

Osoba podpisująca Umowę potwierdza w imieniu swoim i wszystkich osób wymienionych w Umowie, że wyraża zgodę na utrwalanie, przechowywanie, przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie podanych danych osobowych w celu i zakresie niezbędnym do realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych oraz w celach marketingowych, w tym na przesyłanie informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Została poinformowana o przysługującym prawie dostępu do treści tych danych oraz możliwości sprostowania danych (poprawiania), usunięcia danych osobowych; ograniczenia przetwarzania danych osobowych; przenoszenia danych; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, a także o prawie wycofania zgody na przetwarzanie tych danych w każdym czasie, i o tym, że administratorem danych jest Happy Ways sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Leszczyńskiej 167, 61-417 Poznań. Oświadcza, że przekazuje dane osobowe całkowicie dobrowolnie. Prawa te przysługują w przypadkach i w zakresie przewidzianym przez przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Rozporządzenie).

Przed zawarciem Umowy Biuro Podróży określi rodzaj dokumentów podróży niezbędnych do uczestnictwa w Imprezie. Brak takich dokumentów uniemożliwia udział Podróżnego w Imprezie i będzie traktowane jako jego rezygnacja.

O wszystkich zmianach danych podanych Organizatorowi w związku z Umową Podróżny powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora. Biuro Podróży nie odpowiada za niewykonanie Umowy z powodu zmiany danych, o której nie został powiadomiony lub zmianą danych nie była już możliwa. Podróżny może powoływać się na swoje dodatkowe wymagania specjalne, jeżeli powiadomił o nich Organizatora na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy, Organizator wyraził na nie zgodę i wymagania te zostały objęte Umową.

W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępni się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się z Biurem Podróży.

3. LICZBA UCZESTNIKÓW, ODWOŁANIE IMPREZY

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 45 osób dla Imprez autokarowych i samolotowych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

Biuro Podróży może odwołać Imprezę i rozwiązać Umowę w sytuacji, gdy nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (m. in. mających charakter siły wyższej). Biuro Podróży powiadamia Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. Biuro Podróży może jednocześnie zaproponować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną o podobnym programie i cenie lub tańszą bądź droższą imprezę za zwrotem lub dopłatą różnicy w cenie. Po otrzymaniu powiadomienia o odwołaniu imprezy turystycznej i rozwiązaniu Umowy Podróżny w terminie 5 dni informuje Biuro Podróży, że przyjmuje proponowaną zastępczą imprezę turystyczną albo żąda zwrotu wszystkich wniesionych wpłat. Podróżny nie jest uprawniony w powyższych sytuacjach do dochodzenia dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

4. CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ, ZMIANA CENY

Wszystkie ceny Imprezy są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy lub jak wskazano w Umowie. Przedpłata winna wpłynąć do Biura Podróży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 24 h od momentu podpisania Umowy. Pozostała całkowita należność za Imprezę winna wpłynąć do Biura Podróży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 30 dni przed datą wyjazdu/wylotu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu podpisania Umowy. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenia, ubezpieczenia kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z I wpłatą. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione lub terminy nie będą dotrzymane, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy z Podróżnym. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę, która ją podpisała.

Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do podniesienia ceny Imprezy przed datą wyjazdu z tytułu wzrostu poniesionych kosztów; np. kosztów przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak podatki turystyczne, opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub zmiany przepisów celno-wizowych, wzrostu kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy.

Podróżny zostanie poinformowany na trwałym nośniku o ewentualnej zmianie ceny niezwłocznie, nie później jednak niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, nie wliczając samego dnia wylotu. Jeżeli powyższa cena przekracza 8% ceny Imprezy, Podróżny może rozwiązać umowę.

Osoby wybierające się pojedynczo na wyjazd, które 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 Podróżny powinien liczyć się z koniecznością dopłaty do pokoju jednoosobowego. Brak osoby na dokwaterowanie nie jest podstawą do anulacji rezerwacji / odstąpienia od Umowy. Wysokość dopłaty jest wskazana w Umowie lub indywidualnie.

5. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy.

Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie www.happyways.pl oraz dostępne w Biurze Podróży. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie 5 dni czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w Imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian. Brak odpowiedzi Podróżnego w wyznaczonym terminie oznacza odstąpienie od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

6. REZYGNACJA, ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Stała opłata manipulacyjna za odstąpienie od umowy wynosi 300 PLN/os.

Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy - względem całkowitej wartości zawartej Umowy - kształtują się następująco:

- do 40 dni przed datą wyjazdu - stała opłata manipulacyjna 300 PLN/os.,
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny Imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu - do 30% ceny Imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny Imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny Imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu - do 80% ceny Imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej, i w dniu wyjazdu - do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nie czarterowym)

powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty - Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty. Obowiązek zapłaty na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie powstaje także w sytuacji, gdy Podróżny nie bierze udziału w Imprezie z przyczyn niezależnych od Biura Podróży, w szczególności gdy:

- a) Odmówiono Podróżnemu wydania dowodu osobistego, paszportu, wizy albo brak jest dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (np.: dowód osobisty, paszport, wiza, Unijny Certyfikat Covid, itp.);
- b) Podróżny nie przedłożył wymaganych dokumentów;
- c) Podróżny nie przybył na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu);
- d) Podróżny nie zgłosił się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Biura Podróży;
- e) Podróżny musi zrezygnować z wyjazdu z powodu choroby lub innych przypadków losowych;
- f) Służby graniczne odmówiły Podróżnemu przekroczenie granicy;
- g) Podróżny został niedopuszczony do lotu podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku.

Podróżny może zrezygnować z Imprezy (odstąpić od Umowy) bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym (w którym odbywa się Impreza) lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz do miejsca docelowego. W takim przypadku Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wniesionych wpłat i nie jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

Rezygnacja z imprezy turystycznej przez Podróżnego wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Biura Podróży na piśmie (do rąk własnych, e-mailem lub listem poleconym - za pokwitowaniem odbioru).

7. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ - PRZEPISANIE IMPREZY

Podróżny może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie, nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera za dokonanie zmiany opłatę w wysokości 250 zł.

Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy, za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Za osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie rozumie się osobę, której udział w danej Imprezie jest możliwy, w szczególności:

- a) Istnieje możliwość zakupu dla tej osoby biletu lotniczego na daną Imprezę;
- b) Osoba ta przedłoży Organizatorowi w oznaczonym terminie dokumenty niezbędne do uczestnictwa w Imprezie (np. paszport, wizę o odpowiedniej dacie ważności);
- c) Osoba ta spełnia wymogi sanitarne obowiązujące w kraju/krajach docelowych i jest w stanie przedłożyć potwierdzające to dokumenty w oznaczonym przez Biuro Podróży terminie;
- d) Stan zdrowia tej osoby pozwala na jej udział w Imprezie i realizację programu Imprezy bez uszczerbku dla zdrowia tej osoby i pozostałych Podróżnych.

8. WYKORZYSTANIE ŚWIADCZEŃ

W przypadku rezygnacji przez Podróżnego z określonego świadczenia objętego programem Imprezy (np. zwiedzanie muzeum), Biuro Podróży poczyni starania mające na celu zwrot Podróżnemu kwoty uiszczonej z tego tytułu.

Jeżeli w czasie trwania Imprezy nie zostanie wykonana przewidziana w Umowie usługa stanowiąca istotną część tej Imprezy, Biuro Podróży wykona w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze.

W przypadku późniejszego przybycia Podróżnego na miejsce pobytu Biuro Podróży nie gwarantuje odpowiedniego przedłużenia pobytu na Imprezie.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

Biuro Podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek niezwłocznie poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy - z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.

Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania, jakie ma zostać wypłacone przez Biuro Podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do dwukrotności całkowitej ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za Niezgodność w przypadku, gdy Biuro Podróży udowodni, że winę za niezgodność ponosi Podróżny; winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody Podróżnego wynikłe z powodu niezależnego od Biura Podróży przedłużenia się podróży do miejsca docelowego i podróży powrotnej (np. opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.).

Biuro Podróży nie odpowiada za wady świadczeń, o których Podróżny wiedział w chwili zawarcia Umowy.

Podróżny zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa obowiązujących w Polsce i w krajach, w których realizowana jest Impreza. Biuro Podróży nie odpowiada za konsekwencje naruszenia przez Podróżnego tych przepisów.

10. OBOWIĄZEK UDZIELENIA POMOCY PODRÓŻNEMU

W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. Pomoc Biura Podróży polega w szczególności na udzieleniu Podróżnemu:

- a) Odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej.
- b) Pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Biuro Podróży może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z winy Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Opłata będzie odpowiadać wysokości rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro Podróży.

W przypadku, gdy Biuro Podróży zobowiązane było w Umowie do zapewnienia transportu powrotnego, a niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnemu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Ograniczenie czasu zapewnienia Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej 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 Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy.

11. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura Podróży, umożliwiającym realizację programu Imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek. Podróżny zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (dowód osobisty, paszport, certyfikat szczepień), wiz turystycznych oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu, które nie zostały objęte ceną Imprezy (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, itp.) Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura Podróży, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiada ich prawni opiekunowie.

Jeżeli podróżnym jest osoba niepełnoletnia, jadącą z jednym rodzicem lub pod opieką osób trzecich, opiekunowie prawni są zobowiązani do przygotowania dokumentów (np. zgoda na wyjazd dziecka poświadczona

notarialnie) umożliwiających dziecku wyjazd poza granice kraju. Dokumenty muszą być sporządzone według obowiązujących przepisów, określonych przez państwo docelowe imprezy oraz państwa tranzytowe. Dane osobowe Podróżnego znajdujące się w ważnym / aktualnym dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być tożsame z danymi zawartymi w Umowie. Podróżny jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu Umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W razie zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Biuro Podróży o tym fakcie - nie później niż 7 dni przed wyjazdem/wylotem. Ewentualne koszty związane ze zmianą danych ponosi Podróżny.

Podróżny ponosi odpowiedzialność za to czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej oraz zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje przewoźnik i/lub kapitan samolotu.

12. PRZELOT

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom zawartym w Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późn.zm. i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych, Konwencji Montrealskiej z 1999 r. o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Podróżni objęci są opieką linii lotniczych. Realizowanie podróży drogą lotniczą z różnych względów programowych czy technicznych może ulec zmianie.

Podróżni uczestniczący w Imprezie obejmującej przelot samolotem lub zakupili tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej trzy godziny przed planowanym odlotem.

Podawane godziny przelotów zarówno na Umowie, jak i na dokumentach podróży są jedynie godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, niekorzystne warunki atmosferyczne). Zmiana godzin lotów podanych na umowie nie stanowi podstawy do rezygnacji z imprezy turystycznej lub żądania odszkodowania. Podróżny zobowiązany jest do potwierdzenia aktualnej godziny przelotu na 24 godziny przed wylotem. Godziny i miejsce odprawy na wylot należy potwierdzić w Biurze Podróży.

13. BAGAŻ

W razie zaginięcia, uszkodzenia, splądrowania bagażu w trakcie lotu podróżny powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Tylko taki dokument pisemny oraz kwit bagażowy (wraz z kartą pokładową) jest podstawą roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych lub towarzystwa. Biuro Podróży nie odpowiada za zaginięcie, uszkodzenie lub splądrowanie bagażu.

Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu oraz reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu lub jego zaginięcia w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów lub ich zaginięcia. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

Dzieci do lat 2 - nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwieg samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu, przekraczającego limit określony przez przewoźnika. W przypadku nadbagażu klient ma obowiązek dokonać dopłaty wg. stawek przewoźnika.

Nie należy wkładać do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróże, pieniądze oraz inne wartościowe rzeczy. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.

Podróżny zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem linii lotniczych dotyczących przewozu bagażu oraz bagażu specjalnego przed wylotem - szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych przewoźników.

14. REKLAMACJE I ROZPATRYWANIE SKARG

Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach Wewnętrznej procedury rozpatrywania wiadomości, żądań i skarg Podróżnych związanych z realizacją Imprezy, będącej integralną częścią Warunków Uczestnictwa.

W przypadku stwierdzenia przez Podróżnego w trakcie trwania Imprezy wadliwego wykonania Umowy, Podróżny powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Biura Podróży (pilota, rezydenta) w

miejsca powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośredniego Biuro Podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie.

Niezależnie od zawiadomienia Biura Podróży o wadach imprezy, Podróżnemu przysługuje prawo do złożenia skargi w terminie 30 dni od zakończenia imprezy, w formie pisemnej listem poleconym wystanym na adres siedziby organizatora: Happy Ways sp. z o.o., ul. Leszczyńska 167, 61-417 Poznań lub osobiście w Biurze Podróży. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności, opis stanu faktycznego, a także w miarę możliwości dokument potwierdzający zawarcie umowy, dokumentację fotograficzną oraz określenie żądań. Biuro Podróży zastrzega sobie okres 30 dni, liczonych od dnia odbioru skargi, na jej rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej) odpowiedzi przed jego upływem. Pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Biura Podróży lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.

O ile obowiązków taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega jest Inspekcja Handlowa - listę inspekcji można znaleźć na stronie internetowej UOKiK www.uokik.gov.pl

Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą wskazanej powyżej platformy, utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online).

Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

15. PASZPORT, WIZY, SZCZEPNIENIA, WYMAGANIA ZDROWOTNE

Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy). Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego i krajów tranzytowych z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gov.pl). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży. Jeżeli udział w imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie imprezy.

W przypadku wyjazdu do kraju, w którym wymagane są wizy, jeżeli Biuro Podróży oferuje usługę pośrednictwa wizowego, Podróżni zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wizy w terminie określonym w ofercie. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy.

16. UBEZPIECZENIE

Podróżny uczestniczący w imprezie organizowanej przez Biuro Podróży jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Wysokość sum i zakres (jeśli Umowa

nie określa inaczej) to:

1. Ubezpieczenie na terenie RP obejmuje NNW do kwoty 10 000 PLN (OWU przyjęte uchwałą Zarządu z 22.12.2020 indeks UTRP/2020/12/22).

2. Ubezpieczenie na terenie państw europejskich obejmuje KL do kwoty 20 000 EUR; NNW do 2 000 EUR; bagaż do 200 EUR;

Ubezpieczenie na terenie państw pozaeuropejskich obejmuje KL do kwoty 30 000 EUR; NNW do 2 000 EUR; bagaż do 200 EUR (OWU przyjęte uchwałą Zarządu z 12.01.2021 indeks UTG/2021/01/12).

Biuro Podróży zawiera na rzecz Podróżnych ubezpieczenia w Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa, tel. +48 22 599 95 22, NIP: 1070006155, www.uniqa.pl

Wysokość sum i zakres ubezpieczenia oraz propozycje ubezpieczeń dodatkowych (świadczenia nieobowiązkowe) podane są na Umowie. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróżny otrzymuje przed podpisaniem Umowy; dostępne są również na stronie www.happyways.pl i Biurze Podróży oraz wydawane każdorazowo na żądanie Podróżnego. Podróżnym cierpiącym na choroby przewlekłe zalecamy wykupienie dodatkowego ubezpieczenia, obejmującego koszty leczenia następstw chorób przewlekłych. Podstawowy pakiet ubezpieczenia nie obejmuje tych kosztów.

Za dodatkową dobrowolną opłatą Podróżny ma możliwość podwyższenia sumy ubezpieczenia KL maksymalnie do kwoty 250 000 EUR.

Biuro Podróży rekomenduje Podróżnemu zakup dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

Biuro Podróży zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczania Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie - <https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/nasze-zdrowie-w-ue/leczenie-w-krajach-unii-europejskiej-i-efta/jak-wyrobit-karte-ekuz/>

17. GWARANCJE BEZPIECZENSTWA

Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Podróżnych na wypadek niewyptalności, Happy Ways sp. z o.o.:

a) posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze 1876553585 na sumę gwarancyjną 413 001,00 PLN udzieloną przez Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa, tel. +48 22 599 95 22, NIP: 1070006155, www.uniqa.pl. Certyfikat gwarancji dostępny jest w Biurze Podróży i na stronie internetowej www.happyways.pl

b) odprowadza od każdego Podróżnego wymaganą prawem składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy.

Sposób ubiegania się o wypłatę środków w ramach powyższych zabezpieczeń określa Rozdział 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361 ze zm.), w szczególności przepisy art. 16-21 tej Ustawy.

Oprócz wskazanego powyżej ubezpieczyciela, organem właściwym do udzielenia Podróżnemu pomocy na wypadek niewyptalności Organizatora jest Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego Departamentu Sportu i Turystyki, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, tel. 61 626 68 40, fax 61 626 68 41, e-mail: ds.sekretariat@ummw.pl.

18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Jeżeli Umowa reguluje poszczególne kwestie w sposób odmienny od niniejszych Warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej, stosuje się postanowienia Umowy. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach Wewnętrznej Procedury Rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją imprezy, będącej integralną częścią Warunków. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu - będą rozstrzygane przez właściwy dla siedziby Organizatora Sąd Rejonowy

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) w art. 3 w ust. 1 pkt 8). Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie www.happyways.pl lub w Biurze Podróży bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.

Aktualizacja: 15 lutego 2023 r. 17