

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W PIELGRZYMKACH (OWU)

I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Zawarcie umowy przez Uczestnika pielgrzymki z Organizatorem - **Pielgrzymki Katowice Jolanta Potempa** (zwanym dalej Organizatorem) następuje przez podpisanie Umowy - Karty Uczestnika Pielgrzymki (zwaną dalej Umową), co jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Pielgrzymkach, zwane dalej OWU, określają zasady udziału Uczestników w pielgrzymce (impresie turystycznej) i stanowią integralną część Umowy.
2. Przed zawarciem Umowy, Organizator udziela Uczestnikowi standardowych informacji o których stanowi art. 40 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. (poz. 2361) o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
3. Oferty i inne informacje pisemne Organizatora, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
4. Przed zawarciem Umowy, Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią informacji, o których stanowi art. 40 Ustawy (ust. 1 powyżej), które to stanowią integralną część umowy.
5. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej, z chwilą zgłoszenia nazwisk Uczestników, podpisania Umowy przez Organizatora i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej lub wpłacenia przez Klienta lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki
6. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody obojga rodziców lub opiekunów prawnych tejże osoby małoletniej. Zgoda powyższa winna zostać sporządzona w formie pisemnej z podpisami opiekunów, o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego
7. Podpisując Umowę Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób nią objętych pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem umowy.
8. Podpisanie Umowy oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy oraz załączników do niej, stanowiących jej integralną część.
9. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Uczestnika i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.
10. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Uczestnikowi na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z Umowy jest wskazany przez

Organizatora rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub kasa Organizatora.

2. Zaliczka w wysokości 30% ceny imprezy podanej w Umowie winna być wpłacona na rzecz Organizatora w ciągu 24 h od zawarcia umowy na rachunek bankowy wskazany w Umowie lub gotówką w siedzibie Organizatora.
3. Określona w umowie Cena Imprezy, z potrąceniem wcześniej uiszczonej zaliczki, winna być wpłacona przez Uczestnika na rzecz Organizatora, w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rzecz Organizatora w ustalonych terminach.
4. Jeżeli zawarcie Umowy następuje później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo całej ceny w dniu podpisania umowy.
5. Warunkiem rezerwacji biletu lotniczego jest wpłacenie w/w zaliczki, która przeznaczona jest na poczet kosztu jego zakupu.
6. Cena w zawartej umowie jest wiążąca i Uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów imprezy jeśli przed lub po zawarciu umowy z Uczestnikiem cena imprezy została obniżona z powodu akcji promocyjnej.

III. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej w zakresie, o który stanowi art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. (poz. 2361) o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, tj. gdy zmiana warunków umownych jest nieznaczna.
2. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
3. Organizator powiadamia Uczestnika na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie Umowy.
4. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - b) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy,
 - c) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2- niezwłocznie powiadamia o tym Uczestnika na trwałym nośniku. Organizator turystyki może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
5. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 4, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Uczestnika o:
 - a) zmianach warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - b) rozsądnym terminie, w którym Uczestnik poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 6;
 - c) 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 podróznego w terminie, o którym mowa w pkt b powyżej;

d) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

6. Uczestnik w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o udział w imprezie turystycznej, albo

b) odstępuje od Umowy o udział w imprezie turystycznej ze zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

c) odstępuje od Umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

7. W przypadku, gdy Umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z OWU, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu

8. Niezależnie od powyższych postanowień warunki Umowy mogą zostać zmienione za zgodą obu stron.

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

1. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Organizatora imprezy na piśmie.

2. Z tytułu rezygnacji z Imprezy Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Organizator informacyjnie podaje, że w przypadku imprez lotniczych ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtowały się następująco:

-do 45 dni przed dniem wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 1000,00zł/os.

-od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu –do 30% ceny imprezy,

-od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu –do 65% ceny imprezy,

-od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później –do 100% ceny imprezy,

W przypadku imprez autokarowych ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtowały się następująco:

-do 50 dni przed dniem wyjazdu –do 10 % ceny imprezy,

-od 49do 31 dni przed dniem wyjazdu –do 30 % ceny imprezy,

-od 30 do 14dni przed dniem wyjazdu –do 60 % ceny imprezy,

-od13 dni przed dniem wyjazdu lub później –do 90 % ceny imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Uczestnik nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji

należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

3. Uczestnik może według swojego wyboru odstąpić od Umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie lub uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej 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 podróży do miejsca docelowego. Uczestnik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
4. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie, wskaże inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce, w terminie nie późniejszym niż w 7 (siódmym) dniu przed dniem rozpoczęcia imprezy, przenieś na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy (zawiadamiając jednocześnie o tej okoliczności Organizatora na trwałym nośniku), a osoba ta przyjmie na siebie obowiązki wynikające z Umowy uczestnictwa w imprezie, Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera za dokonanie zmiany opłatę manipulacyjną w wysokości **500 zł (pięćset złotych)**. Jeżeli przeniesienie uprawnień na inną osobę wiąże się z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat niezależnych od Organizatora (np. w liniach lotniczych) do dokonania przeniesienia koniecznym jest pokrycie tych kosztów. Uczestnik oraz osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę ceny za uczestnictwo w imprezie (w części nieuregulowanej przez dokonaniem zmiany).
5. **UWAGA!!! Uczestnik może mieć możliwość aby opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.** Informacji na temat możliwości dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można zasięgnąć u Organizatora.
6. Możliwość dokonania zmiany kierunku, miejsca i terminu wylotu bądź wyjazdu, terminu imprezy lub hotelu na życzenie Uczestnika zależy w każdym przypadku od dostępności ofert. Organizator pobiera za dokonanie zmian w powyższym zakresie, opłaty w wysokości od osoby:
 - każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed dniem wyjazdu -opłata do 100 zł / rezerwacja,
 - każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 30 dni przed dniem wyjazdu -opłata do 500 zł / rezerwacja,
 - każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 1000 zł / rezerwacja
 - każdorazowa zmiana danych osobowych Uczestnika - 300 zł (nie dotyczy zmian wynikających ze zmiany dokumentów tożsamości i tzw. "literówek").
7. W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert Uczestnika oraz Organizatora wiąże pierwotna umowa z Uczestnikiem, chyba, że złoży on oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej.

V. ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy - w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe minimum **wynosi 140 osób**, w przypadku imprez autokarowych minimum **wynosi 30 osób**, a Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie i następnie innym dostępnym sposobem, tj. na piśmie (do rąk własnych lub za pośrednictwem poczty), faxem, e-mailem, nie później niż:
 - > 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
 - b) Organizator nie może zrealizować Umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Uczestnikowi poza prawem zwrotu wpłaconych kwot przysługuje prawo uczestnictwa w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z ww. przyczyny Uczestnik ma prawo -według swojego wyboru -uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonej ceny (bez jakichkolwiek potrąceń).

VI. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
2. Przy zawieraniu umowy, Uczestnik jest informowany o warunkach ubezpieczenia (firma UNIQA Warszawa, Chłodna 51(trzeba podać pełne dane z adresem, mailem, telefonem, numer i datę umowy) 10.000€, zakres, sumy Ubezpieczenia – dokument udostępniony na naszej stronie internetowej www.pielgrzymki.katowice.pl). Istnieje możliwość wykupienia dodatkowej polisy ubezpieczeniowej od kosztów rezygnacji.
3. Pakiet ubezpieczeniowy zawiera: koszty leczenia (KL) przy wyjazdach do krajów europejskich i Basenu Morza Śródziemnego do 10.000€, koszty ratownictwa (KR) do 5.000€, NWI – trwałe uszczerbek do 7.000PLN, NWS – śmierć do 3.500PLN oraz bagaż (BP) do 800PLN.
4. Pakiet ubezpieczeniowy zawiera: koszty leczenia (KL) przy wyjazdach do pozostałych państw świata do 30.000€, koszty ratownictwa (KR) do 5.000€, NWI – trwałe uszczerbek do 16.000PLN, NWS – śmierć do 8.000PLN oraz bagaż (BP) do 1.800PLN.
5. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie formularz zgłoszenia znajduje się

- na stronie www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek
6. Zawierając Umowę Uczestnik imprezy oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia wzięcie w niej udziału. Osoby, które ukończyły 65 lat, zobowiązane są zapoznać się z formą doubezpieczenia. Uczestnicy wymagający szczególnej troski proszeni są o pielgrzymowanie z osobą towarzyszącą (Organizator nie zapewnia osób do indywidualnej opieki!)
 7. Zaleca się, by podczas imprezy turystycznej Uczestnik posiadał kieszonkowe na ofiary w miejscach kultu religijnego, głównie tam, gdzie sprawowana jest Msza Święta.
 8. Organizator jest zobowiązany przed zawarciem umowy do podania Uczestnikom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału imprezie turystycznej). Organizator jest zobowiązany poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
 9. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Uczestnikowi jednego egzemplarza umowy.
 10. Uczestnicy wyjazdów grupowych objęci są opieką pilota, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg imprezy, realizację programu, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych. **Uczestnicy imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta (nie podróżuje z grupą), który odpowiedzialny jest za zakwaterowanie gości w hotelu, oferowanie imprez fakultatywnych oraz pomoc w sytuacjach losowych.** Rezydenci są do dyspozycji Uczestników podczas dyżurów oraz pod wskazanym przez nich numerem telefonu. Informacja o godzinach dyżurów znajduje się we wskazanym przez rezydenta miejscu, najczęściej na tablicy ogłoszeń w hotelu. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zobowiązuje się do poinformowania Uczestnika o nazwisku lub nazwie lokalnego przedstawiciela Organizatora oraz o jego adresie oraz numerze telefonu.
 11. W przypadku imprez autokarowych bądź objazdowych Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zobowiązuje się do powiadomienia Uczestników o: planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów, połączeniach komunikacyjnych oraz miejscach jakie Uczestnik będzie zajmował w środku transportu, a w przypadku imprez turystycznych dla dzieci o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka.
 12. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od

- Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej
13. Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /WE/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.
 14. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy. Nadmieniona pomoc polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
 15. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

VII. WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: zawnionym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (siła wyższa) -art. 50 ust. 3 Ustawy. W tych przypadkach, koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Uczestnika (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Uczestnikowi pomocy.
2. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie akceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Organizator zwraca jedynie wartość

- nie zrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.
4. Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwej do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, a w skutek działania siły wyższej powstaną dodatkowe koszty świadczeń nie przewidziane w ramach umowy - zgłoszenia (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Uczestnik uzyska pomoc przedstawicieli Organizatora przy dokonaniu takiej transakcji, zaś koszty zakupu owych dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Uczestnika i Organizatora w sposób niedyskryminujący żadnej strony.
 5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.
 6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

VIII. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie oraz posiadania przy sobie oryginału lub kopii Umowy.
2. Uczestnik ma obowiązek informować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej, niezwłocznie, w momencie ich ujawnienia.
3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki dokumentów podróży (dowód osobisty, paszport), wiz turystycznych uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
4. Uczestnik zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych czy przelotów samolotowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych (w tym e-papieros), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.
5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) –pod rygorem poniesienia ich przez Organizatora, który następnie wystąpi przeciwko Uczestnikowi z powództwem do właściwego Sądu (co wiązać się będzie z koniecznością poniesienia przez stronę przegrywającą dodatkowo kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego).
6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążania Uczestnika kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Uczestniku, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania

imprezy turystycznej, a po stronie Organizatora powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

7. Dane osobowe Uczestnika 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. Uczestnik 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, Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie – nie później jak 24h przed wylotem lub wyjazdem. W przypadku zmiany danych osobowych Uczestnika zawartych w Umowie na krócej niż tydzień przed dniem wylotu, np. w celu dostosowania ich do danych osobowych znajdujących się w dokumencie, którym Uczestnik będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport), Organizator uprawniony będzie do obciążenia Uczestnika kosztami dokonania takiej zmiany. Uczestnik nadto jest zobowiązany do każdorazowego informowania Organizatora o zmianie danych teleadresowych, w szczególności zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem imprezy, jak i w trakcie jej trwania.
8. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Uczestnikiem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota (rezydenta) oraz co najmniej 3 pozostałych uczestników imprezy. Uczestnikowi, z którym rozwiązano umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających przerwania uczestnictwa w imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Uczestnika do miejsca wyjazdu.

IX PASZPORT I WIZY

1. Uczestnik wyjeżdżający poza granice UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Organizator informuje, że przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy) lub paszport. Informacje szczegółowe przekazane zostaną Uczestnikowi każdorazowo przed zawarciem Umowy lub też na jego wniosek po zawarciu Umowy.
2. W przypadku wyjazdu do kraju, w którym wymagane są wize, jeżeli Organizator oferuje usługę pośrednictwa wizowego, Uczestnicy zobowiązani są do dostarczenia do Organizatora dokumentów umożliwiających otrzymanie wize w terminie określonym w ofercie.
3. 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 turystycznej

X. PRZELOT I PRZEJAZDY

1. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom zawartym w Konwencji Warszawskiej 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.
2. Przelot samolotem odbywa się na liniach czarterowych w klasie turystycznej lub przelotem liniowym. Od momentu odprawy bagażowo -paszportowej Uczestnicy objęci są opieką linii lotniczych. Podczas lotu Uczestnikom nie towarzyszy rezydent. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał po przylocie w miejscu docelowym. Realizowanie podróży drogą lotniczą z różnych względów programowych czy technicznych może ulec zmianie.
3. Uczestnicy uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub Uczestnicy którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.
4. W przypadku imprez autokarowych na trasie wyjazdowej i powrotnej organizowane są postoje, w celu umożliwienia skorzystania Uczestnikom z toalety dostępnej w miejscu postoju. Toaleta dostępna w autokarze ma ograniczoną pojemność i winna być używana w wyjątkowych wypadkach z uwagi na wewnętrzny obiekt zamknięty systemu WC.

XI. GODZINY PRZELOTU I WYJAZDU

1. Podawane godziny przelotów i wyjazdu zarówno w momencie rezerwacji, 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). W niektórych przypadkach przylot/przyjazd na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. W przypadku imprez samolotowych Uczestnik zobowiązany jest do potwierdzenia aktualnej godziny przelotu na 24 godziny przed wylotem, w przypadku imprez autokarowych Uczestnik zobowiązany jest do potwierdzenia aktualnej godziny wyjazdu na 48 godzin przed dniem wyjazdu. Godziny i miejsce odprawy na wylot z Polski lub wyjazd autokaru z Polski należy potwierdzić u Organizatora lub telefonicznie), natomiast godziny i miejsca zbiórki na powrót do Polski należy potwierdzić u przedstawiciela Organizatora.

XII. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

1. Doba hotelowa w kraju docelowym kończy się o godz. 10:00 ostatniego dnia imprezy turystycznej i do tej godziny Uczestnik musi opuścić swój pokój. Wszelkie koszty związane z dłuższym korzystaniem z pokoju ponosi Uczestnik.
2. Klimatyzacja w hotelach kraju docelowego działa okresowo, co uzależnione jest od temperatury otoczenia (powietrza), pory roku bądź wewnętrznych przepisów hotelu.
3. Kąpieliska i baseny w krajach docelowych są niestrzeżone. Organizator nie zapewnia opieki ratownika.

4. Wycieczki fakultatywne są płatne oddzielnie na życzenie Uczestników wyjazdu. Organizator nie odpowiada za jakość oferty, kwalifikacje kadry oraz ceny.
5. Organizator nie odpowiada za anomalie pogodowe, które wpływają na realizację programu.

XIII. Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator jest odpowiedzialny 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 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
3. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
4. Odpowiedzialność Organizatora za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
5. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 w/w Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi do trzykrotności ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

XIV. GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA ORAZ INFORMACJA O SPOSOBIE UBIEGANIA SIĘ O WYPŁATĘ ŚRODKÓW Z GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zawarł z UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51 umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą Uczestnikom na wypadek niewypłacalności Organizatora:
 - a) pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
 - b) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
 - c) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą

przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu.

2. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Śląskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Uczestników w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.

3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotów Uczestników do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Uczestników z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.

4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Uczestnika z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.

5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Uczestnik, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy:

a) impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zorganizowana

b) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi i Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.

6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich Uczestników poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy. Do zgłoszenia dołącza się:

a) kopię zawartej pomiędzy Uczestnikiem a Organizatorem Umowy o udział w imprezie turystycznej,

b) kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,

c) oświadczenie Uczestnika stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych określonej wartości,

d) oświadczenie Uczestnika zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Uczestnika, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Uczestnikowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin

- przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Uczestnika.
8. Po otrzymaniu otrzymanego przez Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Uczestnikom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Uczestnikom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.
 9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.
 10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Uczestników z imprezy turystycznej.
 11. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po weryfikacji zgłoszeń Uczestników, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją, dotyczącą wysokości wypłaconych tym Uczestnikom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Uczestnika. Gwarant przekazuje informację o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
 12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu decyzji Beneficjenta, wypłaca należne Uczestnikom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.
 13. Certyfikat gwarancji dostępny jest u Organizatora.

XV. Wewnętrzna procedura rozpatrywania skarg i żądań Uczestników

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej, ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w ter minie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.
2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Organizatora na adres 40-276 Katowice, gen. Pułaskiego 34/2 lub email: dyrektor@pielgrzymki.katowice.pl
3. Pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika

- związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.
4. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Uczestnika, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.
 5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa -Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach (ul. Brata Alberta 4, 40-951 Katowice tel. (32) 356 81 00, sekretariat@katowice.wiih.gov.pl). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>
 6. Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego. Jako sąd rozstrzygający spory wyznacza się sąd właściwy rzeczowo dla siedziby Organizator
2. **Nieważność pojedynczych postanowień umowy** lub OWU nie narusza ważności całej umowy.

Jolanta A. Potempa
Pielgrzymki Katowice
TOUR OPERATOR 1102

Katowice, 15.01.2025 roku