



WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I INNYCH USŁUGACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH I ŚWIADCZONYCH PRZEZ BIURO TURYSTYCZNE "SENIOR"

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Biuro Turystyczne „SENIOR” (dalej: „BT Senior”)** jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 ze zm.).
2. „BT Senior” jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Mazowieckiego, nr wpisu do rejestru: k-565
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - a) **warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych i innych usługach turystycznych organizowanych i świadczonych przez „BT Senior”;
 - b) **Podróżny/Uczestnik** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z „BT Senior” lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
 - c) **umowa** – umowa o imprezę turystyczną zawierana między „BT Senior” a Podróżnym;
 - d) **strony umowy** – „BT Senior” oraz Podróżny zawierający umowę;
 - e) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez „BT Senior”;
 - f) **umowa – zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez „BT Senior”, na podstawie, którego Podróżny składa „BT Senior” ofertę zawarcia umowy o imprezę);
 - g) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 ze zm.);
 - h) **trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub „BT Senior” 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 (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy, e-mail);
 - i) **niedogodności** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną;
 - j) **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.
 - k) **usługa turystyczna o innym charakterze** – usługa organizowana i świadczona przez „BT Senior” w postaci usługi przewozowej (transportowej), usługi hotelarskiej;
4. W przypadku umowy, której przedmiotem nie jest umowa o udział w imprezie turystycznej, a usługi turystyczne o innym charakterze (np. przewozowe lub hotelarskie), odpowiednie zastosowanie znajdują niniejsze warunki uczestnictwa z wyłączeniem pkt.: II.4 i 5, III.1, VIII.12-20 („BT Senior” ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą zgodnie z przepisami regulującymi usługi będące przedmiotem umowy taką usługę), X.

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej „BT Senior” oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego „BT Senior” 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 2019 r., poz. 1145 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego i jej przyjęcia przez „BT Senior”.
3. W przypadku, gdy osoba zawierająca umowę zawierają ją w imieniu innej osoby, jest ona odpowiedzialna za przekazanie tej osobie wskazanej w umowie – zgłoszeniu lub w umowie na usługę turystyczną o innym charakterze informacji oraz dokumentów dotyczących zawieranej umowy.
4. Przed zawarciem umowy o imprezę „BT Senior” 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.
5. „BT Senior” udziela Podróżnemu zanim Podróżny ten zwiąże się jakkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. „BT Senior” przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy „BT Senior” udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

7. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

8. Przed rozpoczęciem imprezy lub usługi turystycznej o innym charakterze „BT Senior” dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i przyjazdu.

III. CENA

1. W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 „BT Senior” 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.
2. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie – zgłoszeniu lub w umowie na usługę turystyczną o innym charakterze „BT Senior” może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VII.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
3. Cena imprezy obejmuje VAT.

IV. USŁUGA PRZEWOZOWA (TRANSPORT)

1. Nie jest dopuszczalne spożywanie w trakcie przejazdu napojów alkoholowych i innych środków odurzających, palenie tytoniu oraz konsumpcja artykułów spożywczych i napoi, z wyłączeniem wody.
2. Nie jest dopuszczalny przewóz zwierząt. W wyjątkowych sytuacjach na pisemną prośbę Podróżnego „BT Senior” może wyrazić zgodę na przewóz małego zwierzęcia (pies, kot do 4 kg). Zgoda na przewóz zwierzęcia wydawana jest pisemnie. Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem, znajdować się w odpowiedniej klatce lub torbie umieszczonej obok właściciela zwierzęcia. Przewożone zwierzę musi posiadać aktualną książeczkę szczepień. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób niezakłócający podróży innym pasażerom.
3. W przypadku zmiany dotyczącej transportu o charakterze nieznacznym zastosowanie znajduje pkt. V.6 warunków uczestnictwa. Za nieznaczną zmianę dotyczącą transportu rozumie się:
 - 1) zmianę godziny odjazdu i przyjazdu środka transportu „do” lub „z” miejsca przeznaczenia wynikającą z łączenia grup;
 - 2) zmianę miejsca podstawienia środka transportu;
 - 3) zmianę trasy przejazdu środka transportu wynikającą z łączenia grup;
 - 4) zmianę środka transportu - występuję w przypadku, gdy liczba uczestników jest mniejsza niż 20 osób; za zmianą zmianę środka transportu rozumie się zamianę autokaru na bus, pociąg lub inne autokarowe połączenie krajowe (np. PKS) nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem usługi transportowej.
4. W przypadku zmiany dotyczącej usługi przewozowej, która nie jest nieznaczną, zastosowanie znajduje pkt. V.7-11 warunków uczestnictwa.

V. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Po zawarciu umowy podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - 2) 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;
 - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
2. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze.
3. „BT Senior” powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

4. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. V.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. W przypadku obniżenia ceny „BT Senior” może odliczyć od zwrotu należnego podróжному rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróжного „BT Senior” przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

6. „BT Senior” przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:

- 1) zmiana jest nieznaczna;
- 2) poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

7. W sytuacjach, gdy „BT Senior” przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze:

- 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
- 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Podróżny powiadomił „BT Senior” na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
- 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy,

- niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. „BT Senior” może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

8. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. V.7, „BT Senior” w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:

- 1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje „BT Senior” o swojej decyzji, o której mowa w pkt. V.9;
- 3) odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego we wskazanym terminie;
- 4) zastępczej imprezie turystycznej lub usłudze turystycznej o innym charakterze oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

9. Podróżny w terminie wyznaczonym przez „BT Senior” informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze albo
- 2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. V.9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

11. W przypadku, gdy umowa o udział w imprezie turystycznej lub umowa na usługę turystyczną o innym charakterze zostanie rozwiązana zgodnie z pkt V.8.3 albo V.9.2 „BT Senior” nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

VI. PRZENIESIENIE UPRAWNIEN I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może bez zgody „BT Senior” przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. VI.1 jest skuteczne wobec „BT Senior”, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. VI.1, będzie wiązało się dla „BT Senior” 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 „BT Senior” na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze.

4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze oraz koszty poniesione przez „BT Senior” w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej lub usłudze turystycznej o innym charakterze, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VII. ODSZKODOWANIE OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga złożenia oświadczenia przez Podróżnego na trwałym nośniku doręczonego do „BT Senior”. W takim przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz „BT Senior” opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobranej przez „BT Senior” zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2. Opłata za odstąpienie potrącana jest z wpłaty dokonanej przez Podróżnego i kształtuje się następująco:

1) w przypadku odstąpienia od umowy w terminie do 45 dni przed datą rozpoczęcia:

- a) z pobytu na turnus rehabilitacyjny - stała opłata manipulacyjna w wysokości 500 zł od osoby,
- b) z pobytu na turnus zdrowotny / leczniczy - stała opłata manipulacyjna w wysokości 650 zł od osoby,
- c) z innego pobytu niż stanowi to turnus rehabilitacyjny / zdrowotny / leczniczy a pozostaje imprezą turystyczną lub usługą turystyczną o charakterze hotelarskim - stała opłata manipulacyjna w wysokości 500 zł od osoby,
- d) z usługi turystycznej o charakterze przewozowym (usługa transportowa) - stała opłata manipulacyjna w wysokości 200 zł od osoby,

2) w terminie od 44 dni do 31 dni przed datą wyjazdu 50% ceny pobytu na turnus rehabilitacyjny / zdrowotny lub usługi turystycznej o charakterze hotelarskim od osoby,

3) w terminie od 30 dni do 15 dni przed datą wyjazdu:

- a) 70% ceny pobytu na turnus rehabilitacyjny lub usługi turystycznej o charakterze hotelarskim lub przewozowym od osoby,
- b) 100% ceny pobytu na turnus zdrowotny od osoby,
- 4) w terminie od 14 dni i mniej dni - 90% kosztu pobytu na turnus rehabilitacyjny lub usługi turystycznej o charakterze hotelarskim lub przewozowym od osoby.

2. Zmiana warunków umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze przez Podróżnego (np. zmiana terminu, miejsca docelowego) może nastąpić po złożeniu oświadczenia przez Podróżnego na trwałym nośniku w „BT Senior” nie później niż 46 dni przed planowaną datą wyjazdu. W takim przypadku „BT Senior” ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości:

- 1) 300 zł od osoby od umowy na pobyt na turnusie rehabilitacyjnym lub usługę turystyczną o charakterze hotelarskim;
- 2) 500 zł od osoby od umowy na pobyt na turnusie zdrowotnym;
- 3) 100 zł od osoby od umowy z usługi turystycznej o charakterze przewozowym (usługa transportowa).

Opłata wnoszona jest bezpośrednio przez Podróżnego przy dokonaniu zmiany warunków umowy. W przypadku złożenia oświadczenia w „BT Senior” w terminie krótszym niż 46 dni przed planowaną datą wyjazdu, stosuje się pkt.VII.1 – odstąpienie przez Podróżnego od umowy.

3. „BT Senior” może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, jest mniejsza niż 20 osób, a „BT Senior” powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, lecz nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze trwającej krócej niż 2 dni, lub

2) „BT Senior” 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 lub usługi turystycznej o innym charakterze niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze.

4. „BT Senior” dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt.V.2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

5. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Podróżnych, odstąpienie od umowy choćby jednego Podróżnego lub zmiana wieku Podróżnego upoważnia „BT Senior” do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział dwóch Podróżnych, odstąpienie od umowy jednego Podróżnego upoważnia „BT Senior” do

dokwaterowania do innej osoby o tej samej płci drugą z tych osób, która podróżować będzie samotnie. W przypadku braku takiej możliwości, Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dodatkowo za samodzielne zakwaterowanie w pokoju.

VIII. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ „BT Senior”

1. Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. „BT Senior” ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez „BT Senior”, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Podróżny zawiadamia „BT Senior” niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej lub umową na usługę turystyczną o innym charakterze, „BT Senior” 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.
5. Jeżeli „BT Senior” 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 „BT Senior” odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
6. Jeżeli „BT Senior” w czasie trwania danej imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze 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 lub w umowie na usługę turystyczną o innym charakterze powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej lub usłudze turystycznej o innym charakterze, „BT Senior” przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze.
8. 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 w umowie na usługę turystyczną o innym charakterze lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
9. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, a „BT Senior” nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy na usługę turystyczną o innym charakterze bez opłaty za jej rozwiązanie.
10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, „BT Senior” zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt. VIII.8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
12. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, „BT Senior” 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 „BT Senior” został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
13. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.12, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
14. „BT Senior” 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.
15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. „BT Senior” niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy „BT Senior” udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
- 2) 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;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

18. Roszczenia, o których mowa w pkt. VIII.15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.

19. 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 „BT Senior”.

20. W przypadkach innych, niż określone pkt. VIII.19, odszkodowanie dla Podróżnego od „BT Senior” jest ograniczone do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, o ile odszkodowanie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

21. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. VIII.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. VIII.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.

22. „BT Senior” niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. VIII.12. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:

- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

„BT Senior” może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 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 „BT Senior”.

23. „BT Senior” ponosi 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.

24. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

IX. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Podróżny, który korzysta z własnego środka transportu nie jest ubezpieczany od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) w czasie podróży oraz na okres trwania pobytu. Podróżny może wykupić ubezpieczenie NNW dobrowolnie.

2. Podróżny ma możliwość ubezpieczenia kosztów imprezy w Towarzystwie Ubezpieczeniowym EUROPA SA na wypadek uzasadnionej rezygnacji. Na wniosek ubezpieczającego Organizator wystawia polisę Ubezpieczeniową od Kosztów Rezygnacji z Podróży w dniu podpisania umowy-zgłoszenia na imprezę turystyczną lub usługę turystyczną o innym charakterze. Podróżny (ubezpieczający) zobowiązany jest do zapłaty składki w dniu wystawienia polisy. Wysokość składki ubezpieczeniowej wskazywana jest po przekazaniu przez ubezpieczonego wysokości ubezpieczanej kwoty. Koszt polisy wynosi 6,5% wartości imprezy. Zgodnie z §10 pkt.1 ust.1 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia od Kosztów Rezygnacji Towarzystwa Ubezpieczeniowego EUROPA SA ubezpieczony powinien:

- a) poinformować „BT Senior” o zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży najpóźniej w terminie 3 dni od daty zdarzenia,
- b) dostarczyć do „BT Senior” dokumentację zawierającą w zależności od przyczyny zdarzenia: oryginał umowy, oświadczenie o rezygnacji, nr konta ubezpieczonego, dokumentację lekarską z przeprowadzonego leczenia z wynikami uzasadniającymi rezygnację, zwolnienie lekarskie, zaświadczenie lekarskie o nagłym zachorowaniu, skierowanie do sanatorium lub innej dokumentacji wymienionej w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia od Kosztów Rezygnacji Towarzystwa Ubezpieczeniowego EUROPA SA dostępnych na stronie internetowej www.tueuropa.pl/warunki-ubezpiezen.htm lub w „BT Senior”. W przypadku uznanej przez TU EUROPA SA rezygnacji ubezpieczony otrzymuje 100% zwrotu ubezpieczonej kwoty.

X. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE NA WYPADEK NIETYTUŁALNOŚCI

1. Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych „BT Senior” jako organizator turystyki potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:

- a) pokrycia 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, wbrew obowiązkom, nie zapewni tej kontynuacji lub tego powrotu,
 - b) pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w przypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
 - c) pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu w formie gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez: TU Europa.
2. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 2025-09-17 do dnia 2026-09-16 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie. Suma gwarancyjna wynosi: 33034,07 EURO.
3. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Mazowieckiego z siedzibą w Warszawie (adres do korespondencji: 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3).
4. W przypadku niewypłacalności organizatora marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki, wbrew obowiązkom, nie zapewni tego powrotu.
5. Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej składa zgłoszenie do Gwaranta. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:
- 1) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem turystyki;
 - 2) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki należności za imprezę turystyczną;
 - 3) oświadczenie podróżnego:
 - a) stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
 - b) zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
6. W przypadku, gdy gwarancja okaże się niewystarczająca na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
7. „BT Senior” potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

XI. REKLAMACJA I INNE PISMA PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może złożyć „BT Senior” pisemną reklamację najlepiej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy. Przy czym, zgodnie z pkt. VIII.3, nie zwalnia to Podróżnego o niezwłocznym zawiadomieniu „BT Senior”, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej lub usługi turystycznej o innym charakterze, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
2. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:
- 1) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - 2) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji „BT Senior” uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest „BT Senior” z siedzibą w 00-640 Warszawa przy ul. Mokotowskiej 9/2.
2. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą, jeśli zgoda taka została wyrażona i stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych.
3. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego będzie trwało nie dłużej, niż jest to konieczne do realizacji określonych celów. Okres przechowywania danych osobowych jest ustalony w ścisłej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

4. Dane osobowe Podróżnego mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie Administratora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, IT, firmom ubezpieczeniowym, poradnikom terapeutycznym i terapeutom prowadzącym zajęcia na turnusie.

5. Podanie przez Podróżnego danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.

6. Podróżnemu przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podróżny ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez „BT Senior” 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.
2. W zakresie w jakim wynika to ustawy z o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wynikające z niniejszej umowy prawa Podróżnego przysługują także Uczestnikom wyjazdu stanowiącego przedmiot niniejszej umowy
3. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
4. 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 rozstrzygania 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).
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

.....
(data i czytelny podpis Podróżnego)