

Niniejsze wydanie Warunków Imprez Turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne EVA-TOUR obowiązuje dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 26.07.2018 r.

## WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYCZNE EVA-TOUR

Szanowni Państwo,

proszę o dokładne i uważne zapoznanie się z Warunkami Imprez Turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne EVA-TOUR z siedzibą w Krotoszynie przy ul. Mazowieckiej 27, 63-700 Krotoszyn (zwane dalej: *Warunkami Imprez Turystycznych*). Zawarcie umowy udziału w imprezie turystycznej jest traktowane jako pełna akceptacja niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, które otrzymali Państwo przed zawarciem umowy. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych oraz Program Imprezy stanowią integralną część umowy udziału w imprezie turystycznej, której stronami są Organizator i odbiorca/y świadczonej usługi turystycznej.

### I. Biuro Turystyczne EVA-TOUR – informacje ogólne

1. Ewa Zaleska-Figaj, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Ewa Zaleska-Figaj Biuro Turystyczne EVA-TOUR, z siedzibą przy ul. Mazowieckiej 27, 63-700 Krotoszyn, NIP: 6211111001 (zwane dalej: *BT EVA-TOUR* lub *Organizator*) oświadcza, że posiada zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych nr 288z, wydane przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego.
2. BT EVA-TOUR posiada Turystyczną Gwarancję Ubezpieczeniową firmy Signal Iduna numer M 524677, która jest ważna do 16.09.2024 r. Gwarancja Ubezpieczeniowa zapewnia Klientowi pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wniesionych wpłat za imprezy turystyczne na wypadek niewypłacalności BT EVA-TOUR. Beneficjentem Gwarancji Ubezpieczeniowej jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, z siedzibą w Poznaniu przy Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań.
3. BT EVA-TOUR oświadcza, że dokonuje również wpłat składek do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego za imprezy, co do których składka jest wymagana. W przypadku BT EVA-TOUR obowiązek dotyczy wyłącznie imprez turystycznych organizowanych na terytorium państw europejskich, z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy, z wyjątkiem imprez turystycznych organizowanych w Polsce oraz w krajach mających lądową granicę z Polską.

### II. Zawarcie Umowy udziału w imprezie turystycznej z BT EVA-TOUR

1. Oferty imprez turystycznych zawarte na stronie internetowej BT EVA-TOUR i pisemne informacje marketingowe przesyłane przez BT EVA-TOUR stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Podpisana przez Zgłaszającego oraz BT EVA-TOUR umowa udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przez BT EVA-TOUR.
3. Do ostatecznego zawarcia umowy udziału w imprezie turystycznej (zwanej dalej: *Umową*) dochodzi w chwili dokonania przez Zgłaszającego przedpłaty w wysokości 30% wartości Umowy, uiszczonej w gotówce w BT EVA-TOUR lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest otrzymana przez Zgłaszającego umowa zawierająca wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej wraz z załącznikami.
4. Pozostała należność umowna powinna zostać zapłacona przez Zgłaszającego nie później niż przed upływem 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub realizacji świadczenia turystycznego, chyba że Umowa wskazuje inny termin uiszczenia dopłaty. Wpłaty należy dokonywać gotówką w BT EVA-TOUR lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy.

### III. Zgłaszający oraz Uczestnicy imprezy turystycznej

1. Zgłaszającym jest osoba zawierająca z BT EVA-TOUR Umowę na rzecz i w imieniu Uczestników imprezy turystycznej. Zgłaszający może, lecz nie musi być uczestnikiem imprezy turystycznej, której dotyczy dana Umowa (zwany dalej: *Zgłaszającym*). Zgłaszający musi być osobą pełnoletnią.
2. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest podróżny wskazany w treści Umowy turystycznej jako uczestnik tejże imprezy (zwany dalej: *Uczestnikiem lub Podróżnym*). W każdej Umowie może być wskazany więcej niż jeden uczestnik imprezy.
3. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich Uczestników wskazanych w Umowie, chyba że z treści Umowy wynika inaczej.
4. Zgłaszający, który zawarł Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w umowie Uczestników i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Uczestników, chyba że z treści Umowy wynika inaczej. Jest on również odpowiedzialny za informowanie Uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.
5. W przypadku świadczenia usług turystycznych na rzecz niepełnoletnich Uczestników, Umowę w ich imieniu zawiera rodzic, opiekun prawny lub inny odpowiednio uprawniony do tego podmiot.

### IV. Prawa i obowiązki Zgłaszającego i Uczestników

1. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Organizatora. Dokumenty mogą być dostarczone zarówno przez Zgłaszającego, jak i przez Uczestnika. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z wyłączeniem winy Uczestnika.
2. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich,

- nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę podczas imprezy turystycznej
3. Uczestnik w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania jest zobowiązany posiadać dokumenty podróży na urządzeniu przenośnym lub wydrukowane.
  4. W przypadku gdy Uczestnik spóźnia się na miejsce zbiórki wyznaczone przez pilota w trakcie trwania imprezy turystycznej i nie zawiadomi pilota o powodzie swojego spóźnienia, pilot ma prawo wznowić realizację imprezy (w celu należytej realizacji programu dla pozostałych uczestników imprezy) bez konieczności oczekiwania na Uczestnika i nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za koszty i straty Uczestnika z tytułu ponownego dołączenia do grupy (*niniejszy zapis dotyczy wyłącznie osób pełnoletnich*).
  5. W przypadku zamierzonego przez Zgłaszającego lub Uczestników przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej, osoby te proszone są o to, aby skontaktować się odpowiednio wcześniej z Organizatorem. Przedłużenie pobytu jest możliwe jedynie wtedy, gdy są jeszcze wolne miejsca zakwaterowania, względnie miejsca w danym środku transportu. Zgłaszający lub Uczestnik podpisuje aneks do Umowy z Organizatorem w zakresie wszelkich postanowień dotyczących przedłużenia pobytu.
  6. BT EVA-TOUR w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych, chyba że z treści lub charakteru Umowy wynika, iż Organizator zapewnia opiekę nad osobami niepełnoletnimi (*obóz młodzieżowy, wycieczka młodzieżowa i inne*).
  7. Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu, zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 12.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Uczestnik powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Uczestnik powinien pozostawić swe bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość hotelarz oferuje.
  8. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od Organizatora. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Uczestnik. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Uczestnika w przypadku nie otrzymania przez Uczestnika pisemnego potwierdzenia od Organizatora nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec BT EVA-TOUR.

#### **V. Odwołanie imprezy turystycznej, zmiana świadczeń i cen**

1. Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy turystycznej, w tym wybranych świadczeń turystycznych, jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Organizatora powodów i okoliczności, takich jak decyzje władz państwowych lub służb granicznych, działania siły wyższej. Organizator zastrzega sobie również możliwość odwołania imprezy turystycznej jeśli liczba uczestników imprezy nie osiągnie na 14 dni przed jej rozpoczęciem zakładanego i ustalonego przy podpisywaniu Umowy minimum, o czym Uczestnik zostanie pisemnie poinformowany na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. Z wyżej wskazanych powodów uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie, jedynie zwrot wpłaconej kwoty.
2. Ceny podane przy podpisywaniu Umowy są cenami stałymi. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, BT EVA-TOUR każdorazowo będzie zobowiązane powiadomić Zgłaszającego listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz będzie zobowiązane uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.
3. W przypadku gdy BT EVA-TOUR przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z pkt V.2 Warunków Imprezy Turystycznej, BT EVA-TOUR zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Zgłaszającego o treści tych zmian listownie lub e-mailem, wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku BT EVA-TOUR może jednocześnie zaoferować Zgłaszającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Zgłaszający w ciągu kolejnych 7 dni obowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Zgłaszającemu zaoferowana. Zgłaszający, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
4. Brak zgłoszenia rezygnacji w terminie 7 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków Umowy.
5. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu odstąpienia Zgłaszającego od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat, BT EVA-TOUR nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy.
6. BT EVA-TOUR przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz gdy poinformuje o niej Zgłaszającego listownie lub emailem.

#### **VI. Odstąpienie od Umowy, zmiana Umowy, osoby zastępcze**

1. W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub uzyskania świadczenia turystycznego Zgłaszający ma możliwość odstąpienia od Umowy. Zgłaszający ma prawo odstąpić od zawartej Umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie w BT EVA-TOUR. Datą złożenia odstąpienia od Umowy jest dzień jej wpływu w BT EVA-TOUR. W razie odstąpienia od Umowy, Uczestnikowi przysługuje zwrot

wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Organizatora kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na realizację imprezy. Rozliczenie poniesionych kosztów i zwrot Klientowi nastąpi do 14 dni po zakończonej imprezie turystycznej.

2. Uczestnik ponosi koszty odstąpienia od Umowy również wtedy, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy lub świadczenia turystycznego jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Uczestnik nie poinformował BT EVA-TOUR o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie lub świadczeniu turystycznym do chwili rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego, zobowiązany jest przekazać Organizatorowi informację na piśmie, iż w imprezie lub świadczeniu nie uczestniczy.
3. Przy umowach grupowych dopuszcza się rezygnację maksymalnie 10% Uczestników bez zmiany kosztów imprezy turystycznej. Rezygnacja większej liczby uczestników niż 10% spowoduje ponowną kalkulację ceny imprezy i możliwość podwyższenia ceny imprezy w przeliczeniu na jednego Uczestnika.
4. Organizator nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Zgłaszający przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie turystycznej, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem.
5. W przypadku rezygnacji Uczestnika z określonych świadczeń (np. zwiedzania muzeum, określonego posiłku), Organizator poczyni starania mające na celu zwrot uiszczony za to świadczenie kwoty, aczkolwiek jest to uzależnione od podmiotu świadczącego usługę na rzecz Organizatora.

## **VII. Ubezpieczenie**

1. Organizator ubezpiecza Uczestników imprezy turystycznej w przypadku imprez zagranicznych od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) kosztów leczenia (KL), a w przypadku imprez krajowych od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), w PZU, w wariancie podstawowym. Szczegółowy zakres i warunki ubezpieczenia podane są w treści Umowy.
2. W przypadku imprez z dojazdem własnym Organizator zaleca Uczestnikom dokonywanie ubezpieczeń we własnym zakresie lub dokonuje ubezpieczenia w imieniu Zgłaszającego na jego życzenie. Uczestnik może dodatkowo ubezpieczyć (1,8% wartości imprezy turystycznej) oraz od chorób przewlekłych. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Wojażer PZU i NNW Ogólne PZU, dostępnych u Organizatora lub na stronie internetowej Organizatora [www.evatur.pl](http://www.evatur.pl).
3. Uczestnik przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zobowiązany do zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia w PZU.
4. Dochodzenie przez Zgłaszającego lub Uczestnika ewentualnych roszczeń wynikających z zawartego ubezpieczenia następuje bezpośrednio w PZU.

## **V. Odpowiedzialność**

1. BT EVA-TOUR jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. BT EVA-TOUR niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Uczestnikowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika imprezy turystycznej, Organizator może zadać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
3. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadku gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ponosi Uczestnik albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć, albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, nie zwalnia BT EVA-TOUR od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.
4. BT EVA-TOUR nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Uczestnika w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest BT EVA-TOUR.
5. BT EVA-TOUR nie odpowiada za ewentualne opóźnienia lotów. Podmiotem odpowiedzialnym są dane linie lotnicze obsługujące opóźniony lot. Szkody w bagażu Uczestników powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego. W przypadku uszkodzenia bagażu reklamację należy zgłosić w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu przedstawicielstwu linii lotniczych, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni.
6. Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora.
7. BT EVA-TOUR zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
8. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach Umowy, tj. dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat.

## **VI. Szczególne wskazówki dla Uczestników korzystających z mieszkań, apartamentów, domów, domków letniskowych**

1. Mieszkania, apartamenty, domy i domki letniskowe mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w Umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Każdy Uczestnik zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.

2. Zwierzęta domowe mogą przebywać w mieszkaniach, apartamentach i domach tylko w przypadku, gdy wyraźnie dopuszczono taką możliwość.
3. Uczestnicy są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów obowiązani są informować o takim fakcie Organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwia Organizatorowi należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Uczestników zobowiązań.

#### **VII. Reklamacje, pozasądowe rozpatrywanie sporów, platforma ODR**

1. Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym pilota w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.
2. BT EVA-TOUR udzieli Uczestnikowi odpowiedniej pomocy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, BT EVA-TOUR 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.
3. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej BT EVA-TOUR nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązane, bez obciążania Uczestników dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Uczestnikowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
4. Wszelkie reklamacje związane z realizacją imprezy turystycznej można składać pisemnie do Organizatora imprezy turystycznej. W reklamacji Zgłaszający lub Uczestnik zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania.
5. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż w przeciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
6. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. BT EVA-TOUR nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym Zgłaszający i Uczestnicy nie mogą korzystać z platformy ODR.
7. Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz 1283). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

#### **VIII. Postanowienia paszportowe, wizowe, celne, dewizowe, ochrony zdrowia oraz informacje i ostrzeżenia dla Uczestników imprez turystycznych**

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
2. Uczestnik przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie zadaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z nie dotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony BT EVA-TOUR, obciążany jest Uczestnik. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) proszę o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.
3. Informuję, że w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty).
4. Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport.
5. Informacje i ostrzeżenia dla podróżujących znajdują się na stronie <https://polakzagranica.msz.gov.pl>. Zachęcam przed podróżą do zarejestrowania się w systemie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Odyseusz <https://odyseusz.msz.gov.pl/>.

#### **IX. Postanowienia końcowe**

1. Przy dokonaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki.
2. W przypadku wykupienia przez Organizatora imprezy turystycznej organizowanej przez innego organizatora (tj. w przypadku, gdy BT EVA-TOUR pośredniczy w zawarciu imprezy turystycznej pomiędzy Zgłaszającym a innym biurem turystycznym), wówczas Zgłaszającego i Uczestników imprezy turystycznej obowiązują warunki uczestnictwa odpowiednie dla danego organizatora, które stanowią załącznik do Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Imprezy Turystycznej mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
4. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia na drodze postępowania sądowego w sądzie właściwym miejscowo dla siedziby Organizatora.
5. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, stanowiących integralną część Umowy udziału w imprezie turystycznej.

**KLUZULA INFORMACYJNA RODO:**  
**POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH BIURA TURYSTYCZNEGO EVA – TOUR**

*Szanowni Państwo,*

od 25 maja 2018 r. obowiązuje Rozporządzenie 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 (RODO).

W związku z obowiązkami, które RODO nakłada na podmioty przetwarzające dane osobowe, zapewniam, że w ramach świadczonych przeze mnie usług turystycznych, Państwa dane są bezpieczne i przetwarzane wyłącznie wtedy, gdy jest to konieczne. Wiem, jak ważne jest zapewnienie ochrony i zarządzanie Państwa danymi osobowymi. Stosuję odpowiednie środki bezpieczeństwa w celu ochrony danych osobowych przed przypadkową utratą oraz nieuprawnionym dostępem, wykorzystaniem, zmianą i ujawnieniem.

### **Administrator danych osobowych**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Ewa Zaleska-Figaj, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą: Ewa Zaleska-Figaj Biuro Turystyczne EVA-TOUR, z siedzibą przy ul. Mazowieckiej 27, 63-700 Krotoszyn, NIP: 6211111001, (zwana dalej „Administratorem” lub „BT EVA-TOUR”).

We wszelkich kwestiach związanych z ochroną danych osobowych zachęcam do kontaktu na wyżej wskazany adres lub za pośrednictwem adresu email: [evatour@wp.pl](mailto:evatour@wp.pl).

### **Gromadzenie danych osobowych**

Podczas zawierania Umowy udziału w imprezie turystycznej z Administratorem podają Państwo w sposób dobrowolny następujące kategorie danych:

1. Swoje dane osobowe, w tym imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, adres email, numer telefonu, numer oraz serię dowodu tożsamości (dowód osobisty lub paszport);
2. Dane osobowe Uczestników imprezy turystycznej, w tym imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, adres email, numer telefonu, numer oraz serię dowodu tożsamości (dowód osobisty lub paszport);
3. Dane osobowe osób niepełnoletnich, których są Państwo Rodzicami lub opiekunami prawnymi, w tym imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, adres email, numer telefonu, numer oraz serię dowodu tożsamości (dowód osobisty lub paszport).

Udostępniając dane osobowe innych osób, muszą mieć Państwo pewność, że wyrażają one na to zgodę i są Państwo upoważnieni do ich udostępnienia. Należy również upewnić się, że w razie potrzeby osoby te mają świadomość sposobu wykorzystywania przez Administratora ich danych osobowych. Państwa obowiązkiem jest przekazanie tym osobom Polityki bezpieczeństwa danych osobowych Biura Turystycznego EVA – TOUR.

### **Wykorzystywanie danych osobowych**

Administrator korzysta z Państwa danych osobowych w następujących celach:

#### **1. Realizacja usług turystycznych**

Administrator musi uzyskać Państwa dane osobowe w celu realizacji umowy z zakresu usług turystycznych. Ponadto, przetwarzanie danych osobowych jest konieczne do celów zarządzania Państwa rezerwacjami, zapewnienia dostępu do dodatkowych produktów i usług, udzielania wsparcia w odniesieniu do wszelkich oferowanych usług i ewentualnego zwrotu kosztów.

#### **2. Nawiązanie kontaktu z Klientem**

W celu zapewnienia lepszej obsługi Klienta, w przypadku kontaktu z Administratorem, na przykład za pośrednictwem poczty email, poczty tradycyjnej, poczty kurierskiej, telefonu lub mediów społecznościowych, Administrator może korzystać z Państwa danych osobowych w celu udzielenia wyjaśnień lub wsparcia.

#### **3. Komunikacja marketingowa**

Od czasu do czasu Biuro Turystyczne EVA – TOUR może wysłać Państwu odpowiednie oferty i wiadomości o usługach za pośrednictwem poczty email. Administrator będzie robić to tylko po wyrażeniu uprzedniej swobodnej zgody na otrzymywanie takich informacji marketingowych. Należy podkreślić, że mogą Państwo w dowolnym momencie zmienić swoje preferencje marketingowe, kontaktując się w tym zakresie z Administratorem.

#### **4. Udostępnianie danych osobowych**

W celu realizacji usług turystycznych Administrator może udostępniać dane osobowe podmiotom współrealizującym lub kontynuującym świadczenie turystyczne, a także wybranym podmiotom odpowiedzialnym za przygotowania do podróży, w tym linie lotnicze, hotele i firmy transportowe. W wybranych przypadkach Administrator upoważnia przewodników, pilotów wycieczek oraz inne podmioty współpracujące w realizacji świadczenia turystycznego do korzystania z Państwa danych osobowych, jednakże wyłącznie w celu i na okres wykonywania danego świadczenia.

Ponadto, Administrator udostępnia dane osobowe ubezpieczycielom, w celu zapewnienia Państwu odpowiedniej ochrony podczas realizacji usługi turystycznej.

Administrator powierza wybrane dane osobowe w ramach współpracy z zewnętrznym biurem księgowym.

#### **5. Udostępnianie danych organom regulacyjnym**

W celu odbycia podróży może być wymagane (zgodnie z wymogami organów rządowych w miejscach wylotu/odjazdu i/lub docelowym) ujawnienie przez Administratora i przetwarzanie Państwa danych osobowych dla celów imigracyjnych, kontroli granicznej, zapewnienia bezpieczeństwa i zwalczania terroryzmu bądź dowolnych innych celów, które takie władze uznają za właściwe. Niektóre kraje umożliwiają wjazd pod warunkiem przekazania swoich danych osobowych z wyprzedzeniem (np. w ramach porozumień Caricom API Data i amerykańskiego programu "*Secure Flight Data*"). Ponadto Administrator może udostępniać niezbędny minimalny zakres danych osobowych innym organom publicznym, jeśli wymagają tego przepisy prawa lub jest to prawnie dozwolone.

Państwa dane osobowe **nie** podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

#### **Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Państwa dane osobowe będą gromadzone i wykorzystywane przez Administratora pod warunkiem spełnienia co najmniej jednego z następujących warunków:

1. Uzyskania Państwa zgody (*przykład*: informacje marketingowe);
2. Gdy jest to niezbędne w celu zawarcia umowy lub podjęcia pożądaných działań przed zawarciem umowy (*przykład*: realizacja usług turystycznych);
3. Gdy jest to niezbędne w celu spełnienia zobowiązania prawnego (*przykład*: udostępnianie danych osobowych organom regulacyjnym/państwowym).
4. Gdy jest to niezbędne w celu ochrony żywotnych interesów Państwa lub innych osób (*przykład*: sytuacja nagła/nadzwyczajna: Państwa firma ubezpieczeniowa, jej agenci i personel medyczny mogą wymieniać z Administratorem istotne dane osobowe oraz szczególne kategorie danych osobowych w sytuacji, w której jedna ze stron musi podjąć działania w imieniu lub w interesie innych klientów lub w sytuacjach nadzwyczajnych/nagłych).

#### **Archiwizacja danych osobowych**

Administrator będzie przechowywać Państwa dane osobowe jedynie tak długo, jak jest to niezbędne dla celów określonych w niniejszym dokumencie i/lub w celu spełnienia wymogów prawnych i regulacyjnych. Po tym okresie Administrator bezpiecznie usunie Państwa dane osobowe.

#### **Uzyskiwanie dostępu do danych osobowych i aktualizacja danych osobowych; reklamacje**

Zgodnie z art. 15 RODO mają Państwo prawo uzyskania od Administratora danych osobowych informacji czy Twoje dane osobowe są przetwarzane. Jeżeli Państwa dane są przetwarzane, wówczas mają Państwo dostępu do swoich danych osobowych, prawo zażądać kopii swych danych osobowych, które znajdują się w posiadaniu Administratora. Ponadto, mogą Państwo poprosić o skorygowanie lub usunięcie danych osobowych, wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych oraz, o ile jest to technicznie wykonalne, poprosić o przekazanie udostępnionych danych osobowych innej organizacji.

Administrator dokona aktualizacji lub usunięcia Państwa danych, chyba że ma prawny obowiązek ich zachowania do celów prowadzenia działalności lub zachowania zgodności z prawem.

Mogą Państwo również skontaktować się z Administratorem w przypadku zastrzeżeń co do sposobu gromadzenia, przechowywania lub korzystania z danych osobowych. Administrator stara się niezwłocznie rozpatrywać wszelkie żądania dotyczące w/w operacji na Państwa danych osobowych, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od chwili otrzymania żądania. Z uwagi na skomplikowany charakter żądania Administrator ma prawo rozpatrzyć Państwa żądania w terminie przekraczającym 30 dni, o czym wcześniej poinformuje Użytkownika. Administrator dąży do ostatecznego rozpatrywania skarg, ale jeśli będą Państwo nadal niezadowoleni z uzyskanej odpowiedzi, mogą Państwo złożyć skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochrona danych osobowych lokalnego organu ochrony danych. W Polsce organem nadzorczym w rozumieniu RODO jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który z dniem 25 maja 2018 r. zastąpił GIODO.

***Ewa Zaleska-Figaj Biuro Turystyczne EVA-TOUR***