

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA WINTEREVENT Sp. z o.o.**  
**ul. Kazimierza Pułaskiego 20, Bydgoszcz 85-619, NIP 554-301-47-47**

**§ 1. ZASADNY OGÓLNE**

**1.** Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej: Warunki Uczestnictwa) organizowanych przez Biuro Podróży WINTEREVENT Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Kazimierza Pułaskiego 20 (85-619 Bydgoszcz), KRS 0001046041, NIP 554-301-47-47 stanowią integralną część Umowy chyba, że Umowa stanowi inaczej.

**2.** Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Uczestników w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży WINTEREVENT Sp. z o.o.

**3.** Organizatorem imprez turystycznych (w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. /Dz. U. poz. 2361/ z późniejszymi zmianami) zawartych w katalogu, oraz na stronach internetowych należących i obsługiwanych przez WINTEREVENT Sp. z o.o. takich jak:

www.WinterEvent.pl – oraz na innych stronach na jakich promuje swoje oferty WinterEvent Sp Z.O.O - www.valdi-sole.pl  
www.Folgarida- Marilleva.pl – www.Bardonecchia.pl –  
www.FamilyWeek.pl - www.SunEvent.pl – www.Polish-Days.pl –  
www.abc-holiday.pl www.pejo.com.pl - www.Les3Valles.pl -  
www.pontedilegno- tonale.pl - - www.rossignol-outlet.pl -  
www.voelkl-outlet.pl - - www.winterevent-shop.pl -  
www.lesorres1850.pl - www.chamrousse-ski.pl - www.les-sybelles.pl  
- www.isola2000.pl - www.les-2-alpes.pl - www.monte-bondone.pl -  
www.super- devouly.pl - www.termignon.pl - www.mottolino.pl -  
www.veysonnaz-nandaz.pl - www.larosiere.pl - www.sanmartino.pl -  
www.folgaria-lavarone.pl - - www.madonnacampiglio.pl -  
www.pontedilegno-tonale.pl - www.valdi-fiemme.pl - www.monte-  
bondone.pl - www.livigno- info.pl - www.val-gardena.pl

**4.** Biuro zawarło z towarzystwem ubezpieczeń stosowną umowę o gwarancję ubezpieczeniową od odpowiedzialności cywilnej

Organizatora Turystyki na wypadek konieczności zapewnienia powrotu Klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów na imprezy turystyczne (aktualna kopia takiego dokumentu znajduje się na stronach internetowych i w siedzibie biura). Beneficjentem tej gwarancji jest Marszałek Województwa Kujawsko Pomorskiego. Od wszystkich umów zawartych ze swoimi klientami WINTEREVENT Sp. z o.o. przekazuje składkę na Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG), który zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. (Dz. U. poz. 2361) z późniejszymi zmianami zapewnia zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu.

**5. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:**

**a) Impreza** – impreza turystyczna organizowana przez Biuro Podróży WINTEREVENT Sp. z o.o. ul. Kazimierza Pułaskiego 20, Bydgoszcz 85-619, KRS 0001046041.

**b) Biuro** – organizator imprezy, organizator turystyczny, WINTEREVENT Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy.

**c) Uczestnik** - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, na rzecz której umowa została zawarta; - osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową

**d) Umowa** – umowa o imprezę turystyczną.

**e) Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, a uniemożliwiające realizację usługi turystycznej, w tym także epidemia lub pandemia.

## **§ 2. ZAWARCIE UMOWY**

### **I. Zapisy ogólne**

1. Katalogi i inne informacje na stronach internetowych wykorzystywanych w działalności gospodarczej przez WINTEREVENT Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kazimierza Pułaskiego 20, Bydgoszcz 85-619, KRS 0001046041, NIP 554-301-47-47 stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Wiążącą ofertę stanowią poszczególne składowe usługi turystycznej wymienione w umowie, np. ośrodek o określonym według kryteriów lokalnych standardzie, transport, ubezpieczenie, skipass itd. Biuro WINTEREVENT Sp. z o.o. nie gwarantuje uczestnikom np. niezapomnianych wspomnień i wrażeń itp.

2. Do zawarcia Umowy dochodzi w chwili dokonania przez Uczestnika rezerwacji w systemie rezerwacyjnym WINTEREVENT i dokonaniu płatności zaliczki zgodnie z otrzymanym harmonogramem wpłat. Do czasu wpłaty środków na konto biura podróży, rezerwacja jest rezerwacją opcjonalną do 24 h i może zostać anulowana przez obydwie ze stron bezpłatnie. Umowa może również zostać zawarta w tradycyjny sposób poprzez podpisanie jej przez obie strony pod treścią Umowy, jednak przy rezerwacji stacjonarnej nie ma możliwości skorzystania z kodów rabatowych. Wszelkie płatności muszą być dokonywane bezpośrednio na rachunek bankowy organizatora.

3. Stronami Umowy są Uczestnik oraz Organizator.

4. W przypadku zawierania Umowy na rzecz osoby trzeciej (innego uczestnika), Uczestnik powinien wskazać tę osobę w chwili dokonywania rezerwacji, zgodnie z pkt II§2 Warunków Uczestnictwa.

5. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, chyba że umowę zawiera osoba uprawniona do reprezentacji małoletniego.

6. Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone w umowie.

## **II. Zawarcie umowy za pomocą systemu rezerwacyjnego**

**1.** Rezerwacja udziału w imprezie turystycznej następuje z chwilą wypełnienia i zatwierdzenia wymaganych danych w internetowym formularzu rezerwacyjnym przy równoczesnej akceptacji warunków uczestnictwa.

**2.** Dokonanie rezerwacji przez Uczestnika stanowi ze strony Biura wiążącą ofertę realizacji umowy na warunkach wskazanych w rezerwacji, a ze strony Uczestnika terminowego dokonania umówionych płatności.

**2.1.** Wyjątek od powyższego stanowi sytuacja, gdy klient dokonuje rezerwacji, która zostanie oznaczona jako rezerwacja „na żądanie / on request” (RQ). W takim przypadku rezerwacja i obowiązek dokonania płatności powstają dopiero po potwierdzeniu dostępności wybranej rezerwacji i terminu przez Biuro (za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego, konsultanta, wiadomości e-mail itp.). Do tego czasu rezerwacja nie jest gwarantowana przez Biuro, a traktowana jest jako oczekująca, pod warunkiem potwierdzenia dostępności i nie stanowi jeszcze zobowiązania po stronie Biura. Klient ma obowiązek dokonać płatności dopiero po otrzymaniu potwierdzenia od Biura, z zachowaniem terminów przewidzianych w OWU.

**2.2.** W wypadku otrzymania od Biura potwierdzenia dokonania rezerwacji RQ, wraz z przesłaniem druku umowy, po stronie klienta powstaje obowiązek zapłaty na warunkach wskazanych w

Umowie i zgodnie z OWU. W pierwszej kolejności dla zagwarantowania rezerwacji klient musi oprócz potwierdzenia Umowy, uiścić zaliczkę, wpłacając wymaganą kwotę na numer konta wskazany w Umowie. Kwota wymaganej zaliczki zawarta jest na przesłanej klientowi umowie. Tytuł przelewu musi zawierać numer umowy oraz imię i nazwisko klienta. Terminowe uiszczenie zaliczki skutkuje ważnym zawarciem Umowy, a rezerwacja staje się wiążąca dla obydwu stron.

**3.** W ciągu 24 godzin od chwili dokonania rezerwacji Uczestnik zobowiązany jest do wpłaty zaliczki. Uznanie rachunku bankowego

Biura jest każdorazowo decydujące dla oceny zachowania terminu płatności. W przypadku ofert last minute na 21 dni przed wyjazdem wpłata musi nastąpić maksymalnie w ciągu 30 minut od chwili rezerwacji, a klient zobowiązany jest przesłać potwierdzenie wykonania przelewu na adres e-mail Biura: info@abc-holiday.pl

4. W razie braku terminowej wpłaty zaliczki Biuro ma prawo do bezkosztowego anulowania rezerwacji, bez kierowania uprzednich wezwań do Uczestnika.

5. Po dokonaniu rezerwacji przesłane zostanie, automatycznie na podany przez Uczestnika adres e-mail, potwierdzenie dokonania rezerwacji oraz egzemplarz umowy. Uczestnik otrzyma też dostęp do panelu rezerwacyjnego, gdzie będzie miał możliwość edycji oraz usunięcia wszystkich swoich danych. Za edycje danych mogą być pobrane dodatkowe opłaty zgodnie z warunkami uczestnictwa.

6. Dokonanie przez Uczestnika rezerwacji stanowi przyjęcie oferty Biura. Z tą chwilą dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usługi turystycznej.

7. Uczestnik dokonujący rezerwacji zobowiązany jest do zapoznania się z warunkami uczestnictwa oraz z przepisami obowiązującymi w kraju docelowym, w tym przepisami sanitarnymi.

8. Uczestnik, który zawarł umowę również na rzecz innych uczestników, przypisanych do jego rezerwacji, odpowiedzialny jest za terminową zapłatę przez nich należności.

9. Uczestnik ponosi ryzyko błędnie dokonanej przez siebie rezerwacji. Uczestnik odpowiada za sprawdzenie poprawności danych osobowych, oraz poprawnej wpłaty na właściwe konto w umowie.

### **§ 3. OKREŚLENIE I ZMIANA CENY**

1. Ceny imprezy turystycznej i jej składowych wyrażone są w złotych polskich oraz w walutach obcych: euro oraz frank szwajcarski.

2. Cena imprezy obejmuje:

**a)** świadczenia określone w umowie,

**b)** ubezpieczenie (tylko w przypadku imprez zagranicznych) – od kosztów leczenia oraz od następstw nieszczęśliwych wypadków, a także ubezpieczenie narciarskie płatne dodatkowo obowiązkowo.

**c)** opłatę do UFG z siedzibą w Warszawie na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. (Dz. U. poz. 2361) z późniejszymi zmianami

**3.** Cena imprezy nie obejmuje:

**a)** wyżywienia, jeżeli nie wynika to z umowy o usługi turystyczne,

**b)** wycieczek fakultatywnych i imprez dodatkowych chyba, że umowa lub oferta mówi inaczej,

**c)** szkoleń narciarskich, jeżeli nie wynika to z umowy o usługi turystyczne,

**d)** Należności, podatków i opłat nie wymienionych w katalogach lub wynikających z dodatkowych wymagań Uczestników lub

wynikających ze stosownych przepisów, aktów, zarządzeń właściwych władz lub innych organów związanych z organizacją imprezy turystycznej.

**4.** Cena obejmuje podatek VAT.

**5.** Cena imprezy może zostać skutecznie podwyższona przez Biuro, z uwagi na następujące okoliczności: wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrost kursów walut.

**6.** Ceny za nocleg oraz skipass ustalone są w walucie euro lub frank szwajcarski. W chwili rezerwacji następuje przeliczenie ceny na złote polskie zgodnie z aktualnym kursem NBP. Biuro zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy ze względu na wzrost kursu danej waluty.

**6.1.** W przypadku zmiany kursu walut (euro lub frank szwajcarski) o 20 groszy lub więcej w stosunku do kursu danej waluty z dnia dokonania rezerwacji, przeliczenie ceny za nocleg oraz skipass następuje po kursie tej waluty obowiązującym w dniu terminu określonego dla dokonywania kolejnej wpłaty. Cena do zapłaty przypadająca na dany dzień płatności, każdorazowo podawana jest przez system rezerwacyjny i klient ma obowiązek zapoznać się z nią przed dokonaniem wpłaty.

**6.2.** Koszt przeliczenia ceny wynosi każdorazowo kwotę 50 zł od osoby. W przypadku wzrostu kursu euro koszt przeliczenia wysokości ceny pokrywa Biuro, natomiast w przypadku dokonania przeliczenia na wniosek klienta, koszt przeliczenia ponosi klient. Po dokonaniu przeliczenia Biuro przedstawi klientowi kalkulację podwyższenia lub obniżenia ceny imprezy turystycznej w zależności od różnicy kursów walut. Wniosek o przeliczenie ceny, klient powinien złożyć na minimum 7 dni przed terminem płatności na [info@abc-holiday.pl](mailto:info@abc-holiday.pl), przeliczenie ceny następuje w dniu przypadającej płatności. Przeliczenia ceny noclegu dokonuje się zwykle na 30 dni przed wyjazdem, natomiast ceny skipass na 7 dni przed wyjazdem zgodnie z terminami płatności.

7. W okresie 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona chyba, że klient spóźnił się z płatnością w wyznaczonym terminie.

## **§ 4. WARUNKI PŁATNOŚCI**

**1.** Cena imprezy powinna być zapłacona na wskazany przez biuro

rachunek bankowy zgodnie z terminami wpłat.

**2.** W przypadku wpłat na rachunek bankowy Biura datą wpływu jest data uznania rachunku Biura.

**3.** Zaliczka w kwocie 99 zł od miejsca noclegowego musi być wpłacona do 48 godzin od chwili dokonania rezerwacji. Brak wpłaty zaliczki uprawnia Biuro do anulowania rezerwacji bez dodatkowych wezwań i bez obciążania klienta opłatami. Zaliczka dotyczy rezerwacji miejsca noclegowego w wybranej lokalizacji. W przypadku rezerwacji na 21

dni przed wyjazdem wpłata musi być wpłacona przez klienta niezwłocznie, tj. w ciągu 30 minut od momentu dokonania rezerwacji. Brak wpłaty i zaksięgowania się środków na rachunku Biura uprawnia Biuro do anulowania rezerwacji bez dodatkowych wezwań. W przypadku rezerwacji dokonywanej na 21 dni przed wyjazdem klient zobowiązany jest przesłać do Biura potwierdzenie dokonanej płatności na email: info@abc-holiday.pl

**3.1.** Biuro zastrzega, że promocyjna zaliczka w kwocie 99 zł od miejsca noclegowego nie obejmuje wszystkich obiektów noclegowych. Ostateczna kwota zaliczki i ceny do zapłaty widoczna jest zawsze na Umowie i jest wiążąca dla klienta. Klient dokonuje zapłaty ceny na konto Biura zgodnie z treścią Umowy i OWU.

**4.** W przypadku złożenia kilku rezerwacji płatności za każdą z nich należy dokonywać oddzielnie, do każdej wpłaty podając w tytule przelewu imię i nazwisko oraz numer rezerwacji. Biuro nie ponosi

odpowiedzialności za wpłaty dokonane na błędne konta oraz wpłaty z błędnym tytułem przelewu.

**5.** Na 45 dni przed terminem wyjazdu Uczestnik zobowiązany jest dokonać dopłaty do wysokości 30% ceny noclegu. Na 30 dni przed terminem wyjazdu Uczestnik ma obowiązek dokonać dopłaty reszty ceny noclegu. Pozostała część ceny imprezy, do wysokości 100% jej wartości, musi być zaksięgowana na rachunku Biura najpóźniej na 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Niedotrzymanie powyższych terminów skutkować będzie jednorazowym monitem o dokonanie płatności zgodnie z dokonaną rezerwacją, przesłanym do Uczestnika drogą mailową na adres wskazany w rezerwacji. Dalszy brak zapłaty uprawnia Biuro do anulowania rezerwacji na warunkach rezygnacji z imprezy, o której mowa w § 6 Warunków Uczestnictwa.

**5.1.** W celu ochrony klienta przed ponoszeniem przewidzianych w OWU kosztów anulacji Biuro zastrzega, że rezerwacja potwierdzona, a nieopłacona w terminie, zostanie automatycznie anulowana przez system rezerwacyjny po 5 dniach od upływu umówionego terminu płatności. Wcześniej klient zostanie automatycznie, jednorazowo powiadomiony przez system rezerwacyjny, przypomnieniem o



upływającym terminie płatności. Koszty anulacji liczone są zgodnie z zasadami przewidzianymi w OWU na dzień dokonania anulacji.

6. Do 7 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu klient ma możliwość dokonania rezerwacji skipass-a w preferencyjnej cenie oferowanej przez Biuro, poprzez dodanie go do rezerwacji w systemie rezerwacyjnym i obowiązkowe opłacenie do dnia terminu rozpoczęcia umówionej imprezy turystycznej. W przeciwnym razie Biuro zastrzega, że zamówienie może nie zostać zrealizowane. W takim wypadku klient nie ma możliwości odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Cena skipass-a denominowana jest w walucie euro lub frank szwajcarski i jej ostateczna wysokość uzależniona jest od kursu tej waluty ustalonego na dzień zapłaty. Cena do zapłaty dla konkretnego klienta widoczna będzie na jego koncie w systemie rezerwacyjnym.

7. Na minimum 45 dni przed terminem wyjazdu Biuro rozpocznie sprzedaż miejsc transportowych na przewóz do miejsca zakwaterowania. Klient ma gwarancję rezerwacji wyjazdu z wybranej przez siebie lokalizacji pod warunkiem dokonania rezerwacji transportu nie później niż na 30 dni przed terminem wyjazdu. **Warunkiem gwarantującym rezerwację wybranego transportu jest dokonanie przez klienta płatności za transport w terminie.** Po tym terminie klient nadal ma możliwość zakupienia transportu do miejsca docelowego, ale Biuro nie gwarantuje możliwości transportu z wybranej przez klienta lokalizacji.

8. Klient ma również możliwość dodania do 7 dni przed wyjazdem składników dodatkowych typu skipass, większe ubezpieczenie od kosztów leczenia itp.

9. W razie rezerwacji dokonanej później niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy, cena płatna jest w pełnej kwocie na konto organizatora w ciągu 30 minut lub maksymalnie do 24 godzin. Brak wpłaty ceny w powyższym terminie powoduje wygaśnięcie rezerwacji. W przypadku rezerwacji na 7 dni przed wpłata powinna zostać dokonana w ciągu 30 minut od rezerwacji.

**10.** Dokonana przez Biuro obniżka ceny danej imprezy nie stanowi podstawy do żądania jej zmiany przez uczestnika, który dokonał rezerwacji przed dniem obniżenia ceny.

**11.** Na życzenie klienta i po podaniu niezbędnych danych, Biuro wystawi klientowi fakturę za wykonaną usługę. O woli otrzymania faktury klient ma obowiązek poinformować Biuro podczas dokonywania rezerwacji, w systemie rezerwacyjnym lub w drodze wiadomości przesłanej na e-mail Biura **faktury@abc-holiday.pl** w terminie do dnia rozpoczęcia umówionej imprezy turystycznej. Wnosząc o wystawienie faktury należy podać numer swojej rezerwacji oraz dane firmy (nazwa lub imię i nazwisko oraz adres) i numer NIP. Faktury wystawiane i przesyłane są przez Biuro wyłącznie w formie elektronicznej, w terminie do jednego miesiąca po odbytym wyjeździe.

## **§ 5. PRZENIESIENIE UPRA WNIEN I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKA**

**1.** Uczestnik może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

**2.** Dopuszczalna jest możliwość jednorazowej bezkosztowej zmiany uczestnika dokonanej do 7 dni przed wyjazdem, pod warunkiem terminowego dokonania przez Uczestnika wszystkich opłat wynikających z zawartej umowy. W wypadku wystąpienia opóźnień z jakąkolwiek płatnością lub dokonania kolejnej zmiany uczestnika Biuro pobierze opłatę w wysokości 100 zł od osoby. W przypadku zmiany danych uczestnika poniżej 7 dni przed wyjazdem należy pokryć koszty manipulacyjne związane ze zmianą danych (konieczność wystawienia nowej polisy ubezpieczeniowej, koszty zmiany danych rezerwacji w miejscu zakwaterowania i do transportu itp.). Zmiana danych uczestnika na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wiąże się z obowiązkiem uiszczenia na rzecz Biura opłaty manipulacyjnej w wysokości 150 zł od osoby. Dodatkowo, w wypadku np. konieczności zmiany skipassa z męskiego na damski lub z dziecka

na junior lub dorosły, może być naliczona opłata w wysokości pobieranej przez lokalnego operatora wyciągów narciarskich. Możliwość bezkosztowej zmiany Uczestnika **nie dotyczy** wyjazdów z transportem lotniczym, z uwagi na stałe i bezzwrotne opłaty pobierane przez przewoźników lotniczych oraz wynikający z ich wewnętrznych regulacji brak możliwości bezpłatnej zmiany danych pasażera. W takim wypadku Uczestnikowi naliczona zostanie opłata w wysokości wymaganej przez przewoźnika lotniczego za zmianę danych pasażera, przy czym Biuro zastrzega, że ostateczna możliwość zmiany danych pasażera oraz jej koszt uzależnione są każdorazowo od regulaminu i taryfy przewoźnika.

**3.** Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi je o tym fakcie, każdorazowo w formie pisemnej pod rygorem nieważności, załączając oświadczenie swoje i osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków uczestnictwa wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych.

**4.** W przypadku przeniesienia uprawnień Uczestnik obowiązany jest pokryć poniesione przez Biuro koszty związane ze zmianą Uczestnika, w tym koszty związane ze zmianą rezerwacji.

**5.** Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **§ 6. REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

**1.** Cena imprezy nie obejmuje ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nagłych (np. nieszczęśliwy wypadek, nagła choroba). Ubezpieczenie takie jest możliwe do wykupienia u partnera ubezpieczeniowego Biura w kwocie od 2,9% do 5% wartości imprezy i Biuro zaleca zawarcie takiego ubezpieczenia przez Uczestnika. Klient ma prawo również dokonać takiego ubezpieczenia we własnym zakresie w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.

**2.** Uczestnik może odstąpić od umowy (zrezygnować z usługi turystycznej) na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa i pod warunkiem zapłaty odstępnego ustalonego w OWU z uwagi na poniesione przez Biuro koszty organizacji imprezy. Odstąpienie od umowy wymaga zachowania formy pisemnej na email [info@abc-holiday.pl](mailto:info@abc-holiday.pl) pod rygorem nieważności lub klient może dokonać takiej rezygnacji również samemu w panelu rezerwacyjnym.

**3.** Koszty rezygnacji z umowy w zakresie pobytu i ubezpieczenia odpowiadają rzeczywiście poniesionym przez Biuro kosztom, a uzależnione są od terminu rezygnacji i wynoszą odpowiednio:

**a)** rezygnacja do 45 dni przed terminem wyjazdu – 99 zł za każde zarezerwowane łóżko (zryczałtowane koszty obsługi rezerwacji),

**b)** rezygnacja od 45 do 30 dni przed terminem wyjazdu – 30% ceny pobytu i ubezpieczenia,

**c)** rezygnacja od 29 do 21 dni przed terminem wyjazdu – 50% ceny pobytu i ubezpieczenia,

**d)** rezygnacja od 20 dni od 8 dni przed terminem wyjazdu – 70% ceny pobytu i ubezpieczenia,

**e)** rezygnacja od 7 do 3 dni przed terminem wyjazdu – 90% ceny pobytu i ubezpieczenia,

**f)** rezygnacja od 3 dni do 1 dnia przed terminem wyjazdu – 100% ceny pobytu i ubezpieczenia.

**3.** Koszty rezygnacji ze skipass-u we Włoszech: Uczestnik może zrezygnować z zakupionego skipass-u, na następujących warunkach finansowych, uzależnionych od daty rezygnacji:

**a)** do 7 dni przed wyjazdem – zwrot 100% ceny,

**b)** od 7 do 3 dni przed wyjazdem – zwrot 80% ceny, **c)** od 3 do 1 dnia przed wyjazdem – zwrot 60% ceny, **d)** rezygnacja w dniu wyjazdu – brak zwrotu ceny.

Biuro zastrzega, że w z uwagi na odmienne zasady obowiązujące we Francji i Szwajcarii w przypadku tamtych destynacji rezygnacja ze skipassa na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu cena za skipass nie zostanie zwrócona. W wypadku przerwania pobytu z przyczyn niezależnych od organizatora, a powodowanych stanem wyjątkowym, siłą wyższą, pandemią lub epidemią itp., zwrot kosztów za niewykorzystany przez Uczestnika skipass zostanie dokonany według zasad obowiązujących w miejscu pobytu Uczestnika, u danego operatora wyciągów narciarskich. Powyższe nie dotyczy przerwania pobytu powodowanego np. stanem zdrowia lub decyzją Uczestnika, decyzją władz lub właściciela obiektu dotyczącą jego osoby itp.

**4.** Koszty rezygnacji z transportu oraz transportu bagażu: Uczestnik może zrezygnować z transportu oraz transportu bagażu na następujących warunkach:

a) do 30 dni przed wyjazdem – za zwrotem 100% ceny,  
b) od 30 do 21 dni przed wyjazdem – za zapłatą zryczałtowanej opłaty manipulacyjnej w wysokości 250 zł,

c) od 20 dni przed wyjazdem – brak możliwości zwrotu ceny.

**5.** Za datę odstąpienia uznaje się dzień otrzymania przez Biuro, z możliwością zapoznania się z treścią, stosownego oświadczenia klienta, który dokonał rezerwacji, przesłanego na adres e-mail **info@abc-holiday.pl** wraz z równoczesnym dokonaniem anulacji w systemie rezerwacyjnym.

**6.** W przypadku opóźnienia w płatności ceny lub jej części o ponad 5 dni w stosunku do umówionego terminu, w celu ochrony klienta przed rosnącymi kosztami anulacji Biuro zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji, za jednoczesnym naliczeniem kosztów anulacji na dzień dokonania anulacji na zasadach określonych w OWU. Klient jest powiadamiany przez system rezerwacyjny o zbliżającym się terminie płatności za pośrednictwem wiadomości e-mail przesyłanej na adres wskazany w umowie. Biuro nie wysyła przypomnienia o płatnościach drogą pocztową.

7. Biuro uprawnione jest do potrącenia na swoją rzecz przysługujące mu od klienta odstępnego z zapłaconej przez uczestnika ceny.

## **§ 7. ZMIANA ISTOTNYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH LUB ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

1. Biuro jest uprawnione przed rozpoczęciem imprezy, jeżeli jest do tego zmuszone z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, o czym niezwłocznie powiadomi Uczestnika.

2. Biuro zastrzega, że zmiana w zakresie sposobu transportu Uczestnika na terenie Polski, do miejsca wyjazdu za granicę, do miejsca docelowego, nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy i może nastąpić w wypadku zbyt małej ilości osób chętnych na wyjazd z danej lokalizacji. W takim wypadku Uczestnik zostanie przewieziony ze swego miejsca początkowego do najbliższego miejsca zbiórki w drodze tzw. “transportu antenkowego”, zorganizowanego przez Biuro przy pomocy swoich partnerów transportowych BOMATUR i FLIXBUS, w standardzie nie niższym niż umówiony. W wypadku, gdyby Uczestnik chciał dojechać do miejsca zbiórki pociągiem lub transportem własnym, Biuro zwróci mu koszt przejazdu w wysokości kosztu biletu PKP na tej trasie w klasie II, lub pomniejszą cenę o równowartość ceny tego biletu PKP transportu do najbliższej miejscowości.

3. Uczestnik powinien niezwłocznie, najdalej w terminie 3 dni od otrzymania informacji o zmianie istotnych warunków umowy, poinformować Biuro czy:

a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo

b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty odstępnego, o którym mowa w §6 Warunków Uczestnictwa.

4. Uprawnienia, o których mowa w ust. 2 nie dotyczą zmiany ceny imprezy, o której mowa w § 3 Warunków Uczestnictwa.

**5.** Jeżeli Uczestnik zgodnie z ust. 2 odstępuje od umowy lub jeżeli Biuro odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Uczestnika, Uczestnik ma prawo, według swojego wyboru:

**a)** uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo

**b)** żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

**6.** Uczestnik nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, jeżeli odwołanie imprezy nastąpiło z przyczyn niezależnych od organizatora, np. z powodu siły wyższej, w tym epidemii lub pandemii. Dotyczy to także sytuacji, w której Polska, jako kraj wyjazdu, zostanie przez kraj docelowy uznana za stanowiący zagrożenie epidemiczne w połączeniu z zakazem wjazdu dla jej obywateli, albo gdy według przepisów wewnętrznych kraju wyjazdowego, tranzytowego lub docelowego miejsce zamieszkania Uczestnika zostanie zakwalifikowane za zagrożone epidemicznie (tzw. „czerwona strefa”) z zakazem wjazdu lub wyjazdu.

**7.** Uczestnik nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, jeżeli odwołanie imprezy nastąpiło z przyczyn niezależnych od organizatora takich jak zamknięcia wyciągów, zamknięcia hotelu, pożarów innych klęsk żywiołowych.

## **§ 8. ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE**

**1.** Jeżeli Biuro nie wykona lub nie może wykonać przewidzianej w umowie usługi stanowiącej istotną część programu imprezy, to w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, Biuro wykona odpowiednie świadczenie zastępcze.

**2.** W wypadku, gdy wybrane przez klienta miejsce zakwaterowania zostanie zamknięte z przyczyn sanitarnych, nie wiążących się

jednak z izolacją danej miejscowości lub regionu, Biuro ma prawo zakwaterować klienta w innej placówce, o standardzie nie niższym niż pierwotnie wybrany.

**3.** W wypadku wprowadzenia lub zmiany przepisów epidemicznych w kraju wyjazdu, tranzytu lub docelowym w trakcie trwania imprezy, tj. od momentu wyjazdu, dotyczących sposobu realizacji transportu zbiorowego, które nie były znane w terminie rezerwacji ani przed terminem wyjazdu, Biuro zapewni Uczestnikowi odpowiedni transport lub transport zastępczy, przy czym Biuro ma prawo żądać od klienta dopłaty w wysokości odpowiadającej rzeczywiście poniesionym kosztom, o czym Uczestnik zostanie niezwłocznie przez Biuro powiadomiony (za pośrednictwem wiadomości mailowej lub sms). W wypadku braku zgody Uczestnika na zaproponowane warunki ma on prawo odstąpić od umowy. Decyzja Uczestnika o kontynuacji podróży jest tożsama z wyrażeniem zgody na poniesienie dodatkowego, przedstawionego przez Biuro kosztu.

**4.** Biuro nie odpowiada za przypadki ewentualnego poddania Uczestnika kwarantannie w miejscu docelowym lub tranzytu na mocy decyzji władz lokalnych. W takim wypadku Biuro starać się będzie zapewnić Uczestnikowi wsparcie i informacje, ale nie ma możliwości zapewnić Uczestnikowi ani dodatkowego pobytu, ani transportu powrotnego. Ewentualne koszty z tym związane, jak i wynikające z utraty wykupionego wyjazdu turystycznego, mogą zostać pokryte przez ubezpieczyciela w razie wykupienia dodatkowej polisy.

**5.** Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn leżących po stronie tego Uczestnika.

## **§ 8.1. ŚWIADCZENIA DODATKOWE**

**1.** Obok usługi objętej umową o świadczenie usług turystycznych klient ma także możliwość zakupienia usług dodatkowych oferowanych przez Biuro (np. szkoleń narciarskich) o ile w danym

sezonie znajdują się one w ofercie Biura.



2. Usługi dodatkowe stanowią usługi powiązane w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i nie wchodzi w skład umówionej usługi turystycznej. Brak możliwości zrealizowania szkolenia (np. z powodu braku miejsc lub instruktorów) nie może być podstawą do bezkosztowego odstąpienia od umowy o realizację usługi turystycznej.

3. W wypadku oferowania przez Biuro szkoleń narciarskich dostępnych w terminie umówionego wyjazdu, klient ma możliwość dokonania rezerwacji takiej usługi dodatkowej u partnera Biura, za pośrednictwem Biura. W tym celu klient powinien dokonać rezerwacji przy pomocy systemu rezerwacyjnego w terminie do dnia wyjazdu. Biuro nie gwarantuje dostępności szkoleń z uwagi na ich uzależnienie od ilości chętnych i kolejności zgłoszeń.

## **§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY**

1. Biuro nie odpowiada za nietykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jeżeli wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,

c) siłą wyższą, w tym także zmianą okoliczności powodowaną sytuacją epidemiczną w kraju wyjazdu, tranzytu i docelowym,

d) warunkami pogodowymi w miejscu docelowym.

2. Biuro ogranicza odpowiedzialność za nietykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do

ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie odpowiedzialności obowiązuje także wówczas, gdy szkody zostały spowodowane przez działanie podwykonawców. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanego na życzenie Uczestnika.

4. Zmiana kolejności w programie imprezy nie stanowi nienależytego wykonania umowy.

5. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkodę jaką Uczestnik poniósł z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy bądź miejsce lub termin wyznaczony programem imprezy, albo wskazany przez osobę działającą w imieniu Biura. Obowiązkiem Uczestnika jest samodzielnie sprawdzać godziny wyjazdu na stronie organizatora oraz w miejscach zakwaterowania lub telefonicznie w siedzibie organizatora na 24 godziny przed wyjazdem, a także stawić się na miejsce wyjazdu nie później niż na 30 minut przed zaplanowaną godziną wyjazdu.

6. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty lub niemożność zrealizowania usługi turystycznej będące następstwem nieposiadania przez Uczestnika niezbędnego do podróży ważnego dokumentu tożsamości lub wizy, albo też wymaganych w kraju docelowym lub tranzytu szczepień ochronnych bądź testów medycznych. O ewentualnych wymogach tego rodzaju Biuro będzie informowało poprzez zamieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, a Uczestnik ma obowiązek się z nimi zapoznać przed terminem wyjazdu w sposób umożliwiający mu spełnienie tych obowiązków.

7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkodę jaką poniósł Uczestnik, jeżeli nie złożył reklamacji, o której mowa w § 11 Warunków Uczestnictwa.

## **§ 10. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

### **UCZESTNIKA**

1. Uczestnik imprezy obowiązany jest dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy ustalonych przez Biuro, a także respektować postanowienia dotyczące transportu z do miejsca docelowego oraz pobytu w miejscu zakwaterowania.

**2.** Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie.

**3.** Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

**4.** Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa np. pożarowych, policyjnych.

**5.** Podczas podróży autokarem lub samolotem obowiązuje zakaz spożywania alkoholu oraz środków odurzających. Biuro może odmówić zabrania do autobusu osób nietrzeźwych. W takim wypadku biuro jest zwolnione z jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec klienta.

**6.** Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, przewoźnika, hotelu.

**7.** Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za następstwa chorób i nieszczęśliwych wypadków w czasie imprezy i ponosi we własnym zakresie koszty pomocy lekarskiej, hospitalizacji, specjalnego transportu powrotnego w przypadku, gdy przekraczają one sumę, na jaką uczestnik imprezy ubezpieczony został przed

wyjazdem.

**8.** Uczestnik jest zobowiązany przestrzegać przepisy wewnętrzne danego miejsca pobytu (hotelu, pensjonatu, ośrodka wypoczynkowego itp.). Dotyczy to w szczególności ciszy nocnej, zachowania na basenie plaży itp. Uczestnik ponosi indywidualnie odpowiedzialność za naruszanie wewnętrznych przepisów miejsca pobytu. W przypadku nie stosowania się do powyższych zakazów organizator jest zwolniony ze zwrotu finansowego jeśli Uczestnik zostanie wyrzucony z miejsca

pobytu z powodu łamania regulaminu. Uczestnicy wyjazdu ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone podczas wyjazdu.

**9.** Uczestnik jest zobowiązany do złożenia zwrotnej kaucji na wypadek zniszczeń jeśli wymaga tego kontrahent zagraniczny. Standardem w krajach UE, a w szczególności w miejscowościach górskich jest pobieranie kaucji na wypadek zniszczeń w apartamentach lub hotelu w wysokości około 50 euro od osoby lub od 250 euro za pokój do 500 euro w przypadku dużych apartamentów. Kaucja pobierana jest poprzez obciążenie karty kredytowej lub gotówką, a jej zwrot następuje po zdaniu i zweryfikowaniu stanu pomieszczenia w dniu wyjazdu (w przypadku kart kredytowych środki zostają odblokowane do 7 dni roboczych).

**10.** Uczestnik nie może bezkosztowo odwołać lub anulować wyjazdu z powodu niespełnienia przez siebie obowiązujących w miejscu imprezy lub na trasie wyjazdu wymogów formalnych lub sanitarnych. Dotyczy to zarówno obowiązku posiadania dokumentów, jak i odpowiednich zaświadczeń medycznych (np. dot. szczepień, ważnych badań czy testów itp.). To samo dotyczy wypadku odmowy przez klienta poddania się wymaganym w danych krajach kontrolom czy badaniom. Obowiązek dokonania wymaganej prawem na czas wyjazdu rejestracji, np. w systemie elektronicznym MSZ, obciąża klienta.

## **§ 11. REKLAMACJE**

**1.** W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Biuro Uczestnik może złożyć reklamację.

**2.** W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych Uczestnik zobowiązany jest do uczynienia, w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody.

**3.** Jeżeli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz biuro w Bydgoszczy lub przedstawiciela biura na piśmie w celu podjęcia działań przez organizatora na email [info@abc-holiday.pl](mailto:info@abc-holiday.pl)

Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres Biura w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy zgodnie z adresem lub na email [info@abc-holiday.pl](mailto:info@abc-holiday.pl).

4. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w ustawowym terminie od daty jej otrzymania.

5. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika.

6. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności.

7. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

8. Wykonawca usługi lub inny przedstawiciel Biura nie są uprawnieni do uznania jakichkolwiek roszczeń w imieniu Biura.

## **§ 12. UBEZPIECZENIE**

Biuro proponuje wykupienie ubezpieczenia od skutków pandemii i nieprzewidzianych okoliczności mających wpływ na możliwość wyjazdu lub poddanie kwarantannie w miejscu docelowym. Ubezpieczenie to oferuje też pokrycie kosztów rezygnacji z ubezpieczenia dokonywany jest bezpośrednio u ubezpieczyciela i Biuro nie pośredniczy w zawarciu umowy ubezpieczenia, ani za nie odpowiada.

## **§ 13. BAGAŻ**

1. W przypadku wycieczek autokarowych ze względu na zasady bezpieczeństwa i przepisy drogowe oraz ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych w ramach umowy obowiązują następujące, opisane w OWU ograniczenia bagażowe i zasady dotyczące przewozu bagażu w lukach bagażowych autokarów oraz odpłatności za niego.

1.1. W przypadku wycieczek autokarowych cena za transport obejmuje przewóz wyłącznie jednego przedmiotu osobistego (np. plecak) o

wadze max. do 3 kg, którego wymiary pozwalają na umieszczenie go na podłodze, pod fotelem, na przeciwko miejsca poprzedzającego. Bagaż przewożony w luku bagażowym autokaru jest płatny dodatkowo.

**1.2.** Do 30 dni przed wyjazdem klient ma zagwarantowaną możliwość wykupienia 1 sztuki bagażu głównego na każdego uczestnika wykupionej usługi turystycznej korzystającego z transportu autokarowego – standardowego w cenie 119 zł lub powiększonego w cenie 159 zł oraz jednej sztuki sprzętu narciarskiego (jednej pary nart lub jednego snowboardu) w cenie 99 zł – na podróż w obie strony.

Bagaż standardowy, to bagaż o wymiarach nie przekraczających 160 cm łącznej miary (wysokość x szerokość x grubość) o wadze maksymalnie do 20 kg.

Bagaż powiększony, to bagaż o wymiarach nie przekraczających: 175 cm łącznej miary (wysokość x szerokość x grubość) o wadze maksymalnie do 25 kg.

Para nart obejmuje narty wraz z kijkami i tak samo jak snowboard musi być przewożona w pokrowcu do tego przeznaczonym, przy czym w pokrowcu nie mogą znajdować się żadne inne niż para nart lub snowboard przedmioty. W wypadku stwierdzenia przewozu przez klienta w pokrowcu innych rzeczy niż para nart lub snowboard Biuro naliczy opłatę karną w wysokości 100 zł od pary nart lub snowboardu za transport w każdą stronę. Biuro zastrzega sobie prawo do weryfikacji wymiarów i wagi bagażu klienta, a także prawo do odmowy zabrania do luku bagażowego autokaru bagażu nie zamówionego lub nie opłaconego, a także nie spełniającego kryteriów opisanych w OWU.

**1.3.** Na mniej niż 30 dni przed terminem wyjazdu Biuro nie gwarantuje możliwości dokupienia bagażu.

**1.4.** Klient ma możliwość zamówienia transportu dodatkowej sztuki bagażu jak również dodatkowej pary nart lub snowboardu, jednakże może być ono zrealizowane wyłącznie w wypadku wystąpienia odpowiednich możliwości logistycznych po stronie Biura. Cena za drugą i kolejną sztukę bagażu, tak jak i za drugą i kolejną parę nart lub snowboardu, nie jest gwarantowana i zależy od ilości dostępnego

miejsca w lukach bagażowych. Cena za dodatkowy bagaż jest widoczna podczas rezerwacji lub w panelu rezerwacyjnym.

**1.5.** Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia bagażu podczas transportu, tak jak i za jego ewentualną utratę. Zaleca odpowiednie zabezpieczenie bagażu oraz sprzętu narciarskiego na czas transportu autokarowego. W szczególności zaleca się używanie toreb podróżnych z uwagi na ich miękkość i tym samym większą odporność oraz łatwiejsze układanie w lukach bagażowych. Zaleca się także zabezpieczenie bagażu i sprzętu narciarskiego poprzez jego ofoliowanie folią bąbelkową lub folią stretch.

**2.** W przypadku wycieczek lotniczych Uczestnik może zabrać 1 sztukę bagażu podręcznego oraz 1 sztukę bagażu głównego. Dokładne wskazania dotyczące ograniczeń wagowych bagażu są dostępne na naszej stronie internetowej oraz są podawane na tydzień przed wylotem na potwierdzeniu dodatkowym do rezerwacji. Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika zwykle ok. 15 - 20 euro za 1 kg nadbagażu

**2.1.** Za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu w trakcie lotu odpowiedzialność ponosi przewoźnik lotniczy. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić o fakcie zniszczenia lub zagubienia bagażu odpowiednich pracowników lotniska oraz wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Nie należy pakować do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróżne, pieniądze oraz inne kosztowności.

**2.2.** Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku

wyczerpania drogi Reklamacyjnej skargi do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa)

## **§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.

2. Nieważność poszczególnych niniejszych postanowień nie narusza wartości pozostałych postanowień.

3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. (Dz. U. poz. 2361) z późniejszymi zmianami.

**4. *OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA obowiązują od dnia 20.07.2023 r.***

**WINTEREVENT Sp. z o.o. ul. Kazimierza Pułaskiego 20, 85-619 Bydgoszcz, NIP: 554-301-47-47**

## **INFORMACJA DODATKOWA DLA KONSUMENTÓW**

### **WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPOZNAWANIA SKARG I REKLAMACJI DOT. ŚWIADCZENIA USŁUG TURYSTYCZNYCH**

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skargi powinna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: [info@abc-holiday.pl](mailto:info@abc-holiday.pl)), ewentualnie na innym trwałym nośniku.



Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci. 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 terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną.

**2.** Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Organizatora na adres: WINTEREVENT Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Kazimierza Pułaskiego 20, 85-619 Bydgoszcz. Pilot ani inny przedstawiciel Organizatora na miejscu imprezy nie są uprawnieni

do uznawania roszczeń Uczestnika związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.

**3.** Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej, mailem 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.

**4.** 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 Organizator jest POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTÓW W BYDGOSZCZY.

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>.

5. Przedmiotem reklamacji nie mogą być okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody znane Uczestnikowi przed zawarciem umowy oraz przed rozpoczęciem Imprezy oraz wyżej wymienione okoliczności, na które wyraził zgodę. W przypadku nieskorzystania przez Uczestnika z wykupionych Usług dodatkowych z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu wniesionej przez Uczestnika z tego tytułu opłaty.

6. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania pobytu ograniczona

jest względem Uczestnika do jednokrotności ceny wykupionej usługi. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

7. Organizator w szczególności nie odpowiada za warunki atmosferyczne utrudniające uprawianie sportów zimowych podczas swoich imprez.

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

Dokonując rezerwacji uczestnik oświadcza, że zapoznał się z warunkami uczestnictwa i akceptuje je.

**WINTEREVENT Sp. z o.o. ul. Kazimierza Pułaskiego 20, 85-619 Bydgoszcz, NIP: 554-301-47-47**