

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Organizator imprezy turystycznej: TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o., 40-012 Katowice, ul. Św. Jana 11/4, KRS 0000444981, NIP 6351831310

Centralny Rejestr Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych: nr ewidencyjny 8373, wpisany przez Marszałka Województwa Śląskiego, nr zaświadczenia: 987

Numer polisy gwarancyjnej (Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A): GT129/2022

1. Zawarcie Umowy-Zgłoszenia o świadczenie usług turystycznych pomiędzy Organizatorem - TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. (lub SILESIA TRAVEL Sp. z o.o. będącym Agentem upoważnionym do sprzedaży imprez turystycznych w imieniu Organizatora w oparciu o umowę agencyjną) a uczestnikiem następuje (o ile strony nie ustalą inaczej) poprzez podpisanie Umowy-Zgłoszenia i wpłacenie przez uczestnika zaliczki w wysokości maksimum 30% ceny imprezy turystycznej.

2. Po podpisaniu Umowy-Zgłoszenia z TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o., TOP.TURYSTYKA na podstawie art. 6 ust.1 pkt b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) jest uprawniona do przetwarzania zawartych w niej danych osobowych do celów związanych z realizacją i rozliczeniem umowy.

3. Uczestnik powinien sprawdzić czy przygotowana Umowa-Zgłoszenie jest zgodna z ofertą, a dane i adresy osób mających wziąć udział w imprezie turystycznej podane są prawidłowo. Uczestnik ma obowiązek poinformować TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. o pełnych danych osobowych oraz ewentualnych ich zmianach w terminie do 5 dni roboczych przed rozpoczęciem imprezy, aby możliwe było dopełnienie koniecznych formalności.

4. Osoba dokonująca zgłoszenia przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy za wszystkie osoby wymienione w Umowie-Zgłoszeniu; jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy. Osoba dokonująca zgłoszenia musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Osoba dokonująca zgłoszenia zobowiązana jest skontaktować się z organizatorem (bezpośrednio lub poprzez biuro pośredniczące w zawarciu umowy) na 48 godzin przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu, w celu potwierdzenia godziny lotu/jazdy.

5. W przypadkach szczególnie uzasadnionych, TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany warunków Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem, w szczególności terminu i/lub programu w przypadku siły wyższej, a także ceny imprezy - w przypadku wzrostu kursów walut, wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach lotniczych. Podwyższenie ceny imprezy, nie może jednak nastąpić później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Sprzedający ma obowiązek zawiadomić o tym Uczestnika w formie pisemnej. W przypadku zaistnienia powyższych zmian Uczestnik ma prawo do rezygnacji z udziału w imprezie powiadamiając organizatora pisemnie w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, na warunkach określonych w części "Rezygnacja i Zwroty" niniejszych Warunków Uczestnictwa.

6. Podróżny ma prawo do obniżki ceny na zasadach określonych w art. 45 ust. 5 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 ze zm.).

7. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdym czasie w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa (m. in. decyzje władz państwowych i innych instytucji, wojna, klęska żywiołowa) lub z przyczyn od TOP.TURYSTYKA

Sp. z o.o. niezależnych i niezawinionych.

Powodem odwołania imprezy może być również brak wymaganego minimum Uczestników, a odwołanie imprezy z tego powodu, może nastąpić nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

W takich wypadkach TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zobowiązuje się do zwrotu wpłaconej należności, o ile Uczestnik nie zaakceptuje oferty zastępczej (jeśli w danym przypadku zostanie przedstawiona).

8. W przypadku imprez samolotowych, TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niedopełnienie przez Uczestnika imprezy, obowiązków narzuconych przez daną linię lotniczą. Nazwa linii lotniczych i dane lotu, w przypadku imprez samolotowych, zostaną podane Uczestnikowi imprezy w Umowie-Zgłoszeniu.

## REALIZACJA IMPREZY

8. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróжных upoważniających do przekroczenia granicy RP i granic innych państw, przez które przejeżdża i do których się udaje: aktualny paszport lub dowód osobisty, ważną wizę w przypadku konieczności jej posiadania (o ile nie zapewnia tego TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o.), ewentualnie wymagane zaświadczenie lekarskie, dowód wpłaty kosztów imprezy.

9. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. nie gwarantuje udziału w imprezie w przypadku samowolnej zmiany przez Uczestnika miejsca rozpoczęcia imprezy. W przypadku chęci zmiany przez Uczestnika miejsca rozpoczęcia imprezy, zachodzi konieczność wcześniejszego (min. 30 dni przed datą wyjazdu) poinformowania o tym przedstawiciela SILESIA TRAVEL Sp. z o.o., który uwzględni prośbę, o ile nie utrudni i nie wydłuży to transportu pozostałych uczestników. Możliwość zmiany nie dotyczy transportu drogą lotniczą.

10. Sprawny przebieg imprezy zapewnia stosowanie się do zaleceń przedstawiciela TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o., przestrzeganie punktualności, a podczas imprez grupowych - informowanie pilota wycieczki o zamiarze oddalenia się od grupy.

11. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika, następują zmiany w zakresie świadczeń objętych umową w trakcie trwania imprezy, TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zobowiązane jest do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń.

12. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie-Zgłoszeniu, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą.

13. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany warunków zakwaterowania na takie same lub o wyższym standardzie. W takim przypadku nie stanowi to zmiany warunków Umowy-Zgłoszenia i nie stanowi podstawy reklamacji.

14. Międzynarodowa doba hotelowa zaczyna się o godzinie 17:00 i kończy o godzinie 10:00. W związku z powyższym, pokoje hotelowe i apartamenty muszą zostać opuszczone wraz z bagażem do godz. 10:00.

15. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich wymienionych w ofercie lokalnych opłat obowiązkujących podczas przejazdu oraz na miejscu pobytu (np. opłaty klimatyczne, kaucje, itp.) - o ile z oferty nie wynika, że pokrycie tych opłat zapewnia TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. - niespełnienie tego obowiązku może skutkować odmową wykonania świadczeń.

16. W czasie trwania imprezy Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania regulaminów i przepisów celno-wizowych, dewizowych i innych obowiązkujących w RP, krajach tranzytowych, kraju docelowym, miejscach pobytu, zwiedzanych obiektach, autokarze, samolocie oraz ponosi

pełną odpowiedzialność materialną za szkody powstałe z winy jego lub osób niepełnoletnich znajdujących się pod jego opieką.

17. Przy wyjeździe transportem organizowanym przez Uczestnika we własnym zakresie, wydanie vouchera/skierowania na odbiór świadczeń nastąpi w terminie określonym przy zawarciu Umowy-Zgłoszenia, nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu przez Uczestnika pełnej należności za imprezę.

18. Jeżeli Uczestnik nie wyjechał na imprezę w wyznaczonym terminie z przyczyn niezależnych od TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. lub odłączył się od grupy w trakcie imprezy, TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. nie ma obowiązku zapewnienia Uczestnikowi dojazdu w celu dołączenia do grupy lub powrotu do kraju.

## BAGAŻ

19. Autokar: dopuszczalny bagaż na osobę to 20 kg + 5 kg bagażu podręcznego + jeden komplet sprzętu narciarskiego lub snowboardowego. W przypadku przekroczenia wymienionego limitu, organizator ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu ponadlimitowego lub pobrać opłatę w wysokości 25 zł/kg nadbagażu.

20. Samolot: dopuszczalne limity bagażu na osobę są różne, w zależności od standardów danej linii lotniczej. Nazwa linii lotniczych, w przypadku imprez samolotowych, zostanie podana Uczestnikowi imprezy na Umowie-Zgłoszeniu. Dodatkowo Uczestnik zostanie powiadomiony gdzie może sprawdzić aktualne wymogi danej linii lotniczej dotyczące bagażu.

21. W razie uszkodzenia lub zagubienia bagażu w czasie imprezy samolotowej, Uczestnicy są zobowiązani bezwzględnie złożyć formularz zgłoszenia szkód (na danym lotnisku) w miejscu wyznaczonym do tego przez linię lotniczą.

## UBEZPIECZENIA

22. Uczestnik zawierając Umowę-Zgłoszenie oświadcza, że stan jego zdrowia oraz wszystkich osób, również niepełnoletnich wymienionych w Umowie-Zgłoszeniu, w pełni umożliwia udział w imprezie.

23. wszyscy Uczestnicy zagranicznych imprez zbiorowych (nie dotyczy imprez z dojazdem własnym) są ubezpieczeni w PZU S.A., ul. Jana Pawła II 24, Warszawa. Przy wyjazdach do krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego pakiet ubezpieczeniowy zawiera: ubezpieczenie KL – koszty leczenia do 80.000 PLN, ubezpieczenie NNW – następstwa nieszczęśliwych wypadków 10 000 PLN, OC 100.000 PLN, ASSISTANCE podstawowy). Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia. Zawierając Umowę-Zgłoszenie, Uczestnik deklaruje się, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. informuje uczestnika o zasadach i warunkach ubezpieczenia. Niezależnie od tego, uczestnik może zapoznać się z warunkami i zasadami ubezpieczenia przed wyjazdem, w biurze podróży lub na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń PZU S.A. O ile cena imprezy nie obejmuje ubezpieczenia (dotyczy imprez z dojazdem własnym), Uczestnik jest zobowiązany do zawarcia we własnym zakresie umowy ubezpieczeniowej przed wyjazdem i przekazania do TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. numeru polisy oraz nazwy ubezpieczyciela. Ewentualne negatywne skutki wynikające z niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczeniowej obciążają tylko i wyłącznie Uczestnika. Pełne warunki ubezpieczenia kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków dostępne są w każdej Agencji, sprzedającej imprezy TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. Uczestnik zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z pełnymi warunkami ubezpieczenia.

24. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zaleca wszystkim Uczestnikom zawarcie indywidualnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy lub ubezpieczenia od kosztów przerwania podróży, ubezpieczenia bagażu, a także zawarcia dodatkowego ubezpieczenia typu SKI, w przypadku wyjazdów narciarskich.

## WARUNKI PŁATNOŚCI

25. Przy podpisaniu Umowy-Zgłoszenia, Uczestnik wpłaca na rzecz TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. zaliczkę w wysokości nie większej niż 30% ceny imprezy, pozostałą część należy wpłacić nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na 30 i mniej dni od daty rozpoczęcia, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty całości ceny w dniu podpisania Umowy-Zgłoszenia.

26. W przypadku wpłat dokonywanych przelewem na rachunek organizatora lub agenta turystycznego, datą płatności jest data stempla banku, w którym zostało złożone zlecenie płatnicze lub data księgowania wskazana na potwierdzeniu przelewu elektronicznego.

27. W przypadku niedokonania w terminie przez Uczestnika wpłaty lub niedostarczenia wymaganych dokumentów lub niepodania brakujących informacji, TOP.TURYSTYKA wezwie go do wpłaty/dostarczenia w dodatkowym terminie, pod rygorem rozwiązania Umowy-Zgłoszenia z winy Uczestnika.

## REZYGNACJE I ZWROTY

28. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie. Rezygnacja może być dokonana wyłącznie w formie pisemnej. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień jej wpływu do TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o..

29. Rezygnacja bez potrąceń następuje w przypadkach:

- odwołania imprezy z przyczyn wskazanych w pkt 6,
- nieprzyjęcia przez Uczestnika zmian warunków umowy w terminie 7 dni od otrzymania informacji w tej sprawie.

30. Jeżeli Uczestnik rezygnuje z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, w tym między innymi z powodu nie dostarczenia dokumentów, choroby, nie przybycia na zbiórkę, innych przypadków losowych, Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów swojej rezygnacji. Podstawą ustalenia kosztów rezygnacji są poniesione przez Organizatora rzeczywiste koszty organizacji imprezy turystycznej. Organizator przedstawi kalkulację poniesionych kosztów w terminie 7 dni od dnia otrzymania pisemnej rezygnacji. Pokrycie kosztów rezygnacji przez Uczestnika następuje w drodze potrącenia z wpłaconej ceny.

31. Zwrotu należności - po odliczeniu kosztów potrąceń z tytułu rezygnacji - TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. dokonuje w terminie do 14 dni od daty rezygnacji.

## REKLAMACJE

32. Zaleca się składanie wszelkich reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwej realizacji umowy, w trakcie trwania imprezy i bezpośrednio przedstawicielowi TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. – pilot, rezydent (lub kontrahent), w celu umożliwienia usuwania ewentualnych nieprawidłowości na miejscu, jednakże nie ogranicza to prawa Uczestnika do zgłoszenia reklamacji także w po powrocie z imprezy. Zgłoszenie musi nastąpić na piśmie, nie później niż w terminie miesiąca od daty zakończenia imprezy.

33. TOP.TURYSTYKA Sp. z o.o. przyjmuje pisemne reklamacje i zobowiązana jest do ich rozpatrzenia w ciągu 30 dni od daty potwierdzonego wpływu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

34. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 ze zm.), rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

35. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy-Zgłoszenia będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd powszechny, ustalony w oparciu o przepisy kodeksu postępowania cywilnego.