

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYKI KRAJOWEJ I ZAGRANICZNEJ „PENELOPA”

### I. ZAWARCIE UMOWY

1. Stronami umowy są Biuro Turystyki Krajowej i Zagranicznej PENELOPA zwane dalej PENELOPA oraz Uczestnik imprezy turystycznej.
2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez PENELOPĘ następuje z chwilą podpisania druku Umowy-Zgłoszenia przez Uczestnika i przedstawiciela PENELOPY lub agenta sprzedającego imprezę w imieniu PENELOPY.
3. Integralną część umowy o udział w imprezie organizowanej przez PENELOPĘ stanowią niniejsze Warunki i oferta określająca: cenę, termin, godzinę i miejsce wyjazdu oraz planowanego powrotu, miejsce pobytu lub trasę, standard oferowanych świadczeń, w tym: rodzaj środka transportu, położenie i rodzaj obiektu zakwaterowania, rodzaj i ilość posiłków, ramowy program zwiedzania, wszystkie usługi wliczone w cenę oraz wszelkie koszty dodatkowe. Przy zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej Uczestnik otrzymuje kopię Certyfikatu potwierdzającego zawarcie przez PENELOPĘ z AXA TUIR S.A. umowy, o której mowa w pkt. V.1 niniejszych Warunków.
4. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca udział w imprezie i podpisująca druk Umowy-Zgłoszenia oraz inne osoby wpisane w Umowie-Zgłoszeniu przez osobę zgłaszającą. Zgłoszenie udziału w imprezie dokonane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone przez jej prawnego opiekuna.
5. PENELOPA przed podpisaniem umowy informuje Uczestnika o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych terenach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
6. Zawierając umowę o udział w imprezie organizowanej przez PENELOPĘ, Uczestnik wyraża zgodę w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (art. 23 ust. 1 pkt 1 i 3 w związku z art. 7 pkt 5) na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celu realizacji podróży z PENELOPĄ.
7. Uczestnik zostaje umieszczony na liście uczestników imprezy i otrzymuje przydzielone miejsca w autokarze po podpisaniu druku Umowy-Zgłoszenia oraz wpłaceniu w terminie do 3 dni od dnia zawarcia umowy zaliczki w wysokości **20% ceny imprezy od osoby na r-k bankowy PENELOPY w PKO BP SA I OWARSZAWA nr 47 1020 1013 0000 0802 0003 4066** lub do kasy PENELOPY, lub u agenta. Uczestnik obowiązany jest uzupełnić wpłatę do pełnej wysokości najpóźniej 35 dni przed rozpoczęciem imprezy.
8. W przypadku podpisania Umowy-Zgłoszenia w terminie 35 dni lub krótszym przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik zostanie wpisany na listę uczestników po dokonaniu pełnej wpłaty za imprezę.
9. Brak wpłaty należności za imprezę w ustalonym terminie może być przyczyną skreślenia Uczestnika z listy na warunkach rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
10. Przy podpisaniu umowy PENELOPA określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia PENELOPIE. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie jest równoznaczne z rezygnacją Uczestnika z udziału w imprezie z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
11. Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić PENELOPĘ o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie-Zgłoszeniu. W przypadku braku takiej informacji PENELOPA wyłącza swoją odpowiedzialność za skutki uniemożliwienia wykonania umowy spowodowane zmianami, o których nie została powiadomiona.
12. Zawierając z PENELOPĄ umowę o udział w imprezie Uczestnik oświadcza, że Jego stan zdrowia pozwala na uczestnictwo w imprezie i że nie cierpi na ukryte schorzenia mogące mieć wpływ na ciągłość podróży.
13. Uczestnik podróżujący samotnie może zgłosić PENELOPIE prośbę o dokwaterowanie do pokoju 2-osobowego lub ewentualnym braku możliwości dokwaterowania PENELOPA zawiadomi Uczestnika najpóźniej 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Uczestnik może wówczas podjąć decyzję o uiszczeniu dopłaty do pokoju 1-osobowego lub rezygnacji z udziału w imprezie, bez ponoszenia kosztów określonych w pkt. II.4.
14. PENELOPA zastrzega sobie prawo podwyższenia ceny imprezy, najpóźniej na 21 dni przed terminem jej rozpoczęcia, w przypadku udokumentowanego wzrostu: kursów walut, kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Po otrzymaniu zawiadomienia o podwyższeniu ceny Uczestnik powinien niezwłocznie poinformować PENELOPĘ czy przyjmuje zmianę ceny, czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
15. PENELOPA zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdej chwili z przyczyn od siebie niezależnych, spowodowanych siłą wyższą oraz w terminie nie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy w przypadku niewystarczającego poziomu sprzedaży miejsc. Minimalna liczba uczestników w imprezach lotniczych wynosi 20 osób a w imprezach autokarowych 30 osób. O odwołaniu imprezy PENELOPA niezwłocznie zawiadomi Uczestnika i zwróci Mu należność wpłaconą na poczet odwołanej imprezy lub zaproponuje inną imprezę.

### II. REZYGNACJA I Odstąpienie od umowy, PRZENIESIENIE PRAW

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie w każdej chwili i odstąpić od umowy, składając pisemne oświadczenie. Uczestnik ma obowiązek zwrócić wszystkie wydane przez PENELOPĘ dokumenty podróży.
2. Za datę rezygnacji przyjmuje się datę otrzymania przez PENELOPĘ pisemnego oświadczenia o rezygnacji lub dzień następnego po dniu, w którym Uczestnik nie dopełni formalności określonych umową (wpłacenie zaliczki, dopłaty do pełnej ceny imprezy, dostarczenie wymaganych dokumentów) lub dzień rozpoczęcia imprezy, jeżeli Uczestnik nie zgłosi się na zbiórkę.
3. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie i odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów, jeśli PENELOPA będzie zmuszona zmienić warunki umowy np. termin wyjazdu, miejsce pobytu lub trasę, standard zakwaterowania, rodzaj i ilość posiłków, środek lub standard transportu. Uczestnik winien w możliwym najkrótszym terminie od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie, poinformować PENELOPĘ o odstąpieniu od umowy, składając pisemne oświadczenie. Po otrzymaniu oświadczenia PENELOPA bezzwłocznie dokona zwrotu wszelkich wpłat wniesionych przez Niego na poczet imprezy.
4. Uczestnik odstępujący od umowy o udział w imprezie z innych powodów niż wymienione w pkt. II.3, bez względu na przyczynę, zobowiązany jest pokryć wszelkie udokumentowane koszty, którymi PENELOPA zostanie obciążona przez kontrahentów z tytułu anulacji świadczeń zarezerwowanych na Jego rzecz. Wysokość kosztów zostanie wyliczona przez PENELOPĘ w możliwym najkrótszym czasie, jednak nie później niż 14 dni od zakończenia imprezy, indywidualnie dla każdego Uczestnika odstępującego od umowy.  
a) do 20% ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpi min. 35 dni przed imprezą,  
b) do 50% ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpi między 34 a 21 dniem przed imprezą,  
c) do 70 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpi między 20 a 14 dniem przed imprezą,  
d) do 80 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpi między 13 a 7 dniem przed imprezą,  
e) do 95 % ceny imprezy, jeśli Uczestnik: zrezygnuje z imprezy terminie krótszym niż 7 dni przed imprezą, nie zgłosi się na zbiórkę w dniu wyjazdu, z jakichkolwiek powodów przerwie podróż lub zostanie zatrzymany przez służby celne/graniczne i nie będzie mógł kontynuować podróży.
5. Odstępując od umowy Uczestnik może wskazać osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej i przenieść na nią przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Zmiana Uczestnika powinna zostać zgłoszona do PENELOPY na piśmie najpóźniej 5 dni przed wyjazdem w przypadku imprez autokarowych do krajów europejskich a w przypadku imprez lotniczych i/lub wymagających uzyskania wiz, w terminie umożliwiającym przeprowadzenie procedur wizowania i/lub zmiany

uczestnika w liniach lotniczych. Uczestnik odstępujący od umowy i osoba przejmująca Jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez PENELOPĘ w wyniku zmiany Uczestnika.

6. W przypadku, jeśli Uczestnik odstępuje od umowy bez wskazania osoby, o której mowa w pkt. II.5, poza potrąceniami określonymi w pkt. II.4, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych z powodu konieczności zakwaterowania w pokoju 1-osobowym Uczestnika, który miał być z nim zakwaterowany w pokoju 2-osobowym.
7. Jeżeli Uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie i odstąpi od umowy z przyczyn innych niż wymienione w pkt. II.3, PENELOPA bez zbieżnej woli dokona, z zastrzeżeniem pkt. II.4 niniejszych Warunków, zwrotu części lub całości wpłat wniesionych przez Niego na poczet imprezy.
8. Uczestnik może, za pośrednictwem PENELOPY, zawrzeć z AXA TUIR S.A. dodatkową umowę ubezpieczenia od kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego z niej powrotu. Składka wynosi 2,24% ceny imprezy lub 6,72% w przypadku ubezpieczenia ryzyka następstw chorób przewlekłych i nowotworowych. Umowa ta powinna zostać zawarta najpóźniej 5 dni od daty zawarcia umowy o imprezę lub w dniu podpisania umowy o imprezę, jeśli jest ona zawierana w terminie 35 dni przed datą rozpoczęcia imprezy lub krótszym.

### III. REALIZACJA UMOWY

1. W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest posiadać dokumenty uprawniające do przekraczania granic krajów objętych programem. W przypadku imprez z dojazdem własnym dodatkowo voucher umożliwiający korzystanie za granicą ze świadczeń zapewnionych przez PENELOPĘ.
2. PENELOPA zapewnia Uczestnikowi realizację imprezy zgodnie z ofertą stanowiącą integralną część umowy.
3. W czasie realizacji imprezy objętej umową PENELOPA zapewni Uczestnikowi opiekę pilota lub rezydenta posiadającego uprawnienia określone Ustawą o usługach turystycznych.
4. Na czas trwania imprezy PENELOPA ubezpiecza Uczestników w AXA TUIR S.A. od kosztów leczenia (w tym choroby przewlekłe i nowotworowe oblige), następstw nieszczęśliwych wypadków i odpowiedzialności cywilnej oraz jego bagaż podróży. Wysokość sum ubezpieczenia podana jest w ofercie. W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie trwania imprezy, Uczestnik wyraża zgodę na zwolnienie lekarzy leczących go za granicą i w kraju z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej wobec AXA TUIR S.A. i udostępnienia mu dokumentacji z przebiegu leczenia. Dochodzenie roszczeń do wysokości sum ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w AXA TUIR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51
5. W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest:
  - a) przestrzegać przepisów celno-dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej i krajów objętych programem imprezy oraz przepisów porządkowych i przeciwpożarowych gwarantujących bezpieczeństwo podczas podróży oraz w miejscach zakwaterowania. PENELOPA wyłącza swoją odpowiedzialność za konsekwencje wynikłe z naruszenia tych przepisów przez Uczestnika,
  - b) stosować się do wszelkich wskazań i zaleceń pilota reprezentującego interesy Uczestnika i PENELOPY w czasie trwania imprezy, umożliwiających realizację programu. W przypadku uporczywego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy, zagrażającego interesom pozostałych Uczestników, PENELOPA może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku wszelkie koszty związane z dalszym pobytom za granicą i powrotem do Polski pokrywa Uczestnik we własnym zakresie,
  - c) w przypadku spowodowania szkody wobec PENELOPY i/lub jej kontrahentów pokryć koszty jej naprawy w miejscu wyrządzenia. Za szkody spowodowane przez osoby nieletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
6. Jeżeli Uczestnik nie wyjedzie na imprezę w wyznaczonym terminie z przyczyn nie leżących po stronie PENELOPY lub odłączy się od grupy w czasie jej trwania, PENELOPA nie zapewni Uczestnikowi dojazdu w terminie późniejszym w celu dołączenia do grupy, nie zwraca kosztów takiego dojazdu lub powrotu oraz nie gwarantuje przedłużenia imprezy.
7. PENELOPA wyłącza swoją odpowiedzialność za:
  - a) wady świadczeń, o których Uczestnik wiedział w chwili zawierania umowy,
  - b) działania lub zaniechania Uczestnika,
  - c) działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług objętych umową, jeśli tych działań lub zaniechań PENELOPA nie mogła przewidzieć ani uniknąć,
  - d) niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane siłą wyższą.

### IV. REKLAMACJE

1. Jeśli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdził wadliwe wykonywanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym PENELOPĘ i współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
2. Jeśli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona, Uczestnik powinien złożyć pisemną reklamację u pilota lub w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy do PENELOPY lub agenta za pośrednictwem, którego zawarł umowę. Do reklamacji złożonej po zakończeniu imprezy, Uczestnik dołącza zgłoszenie wadliwego wykonywania umowy złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot lub lokalny przedstawiciel PENELOPY.
3. Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez PENELOPĘ w terminie do 30 dni od daty otrzymania.
4. PENELOPA nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestnika ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych.
5. Podstawą reklamacji nie mogą być:
  - a) zdarzenia i okoliczności, będące wynikiem: działania lub zaniechania Uczestnika, działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług objętych umową, jeżeli tych działań lub zaniechań PENELOPA nie mogła przewidzieć ani uniknąć lub działania siły wyższej,
  - b) świadczenia, które nie zostały przez Uczestnika wykorzystane z przyczyn nie leżących po stronie PENELOPY,
  - c) dobrowolne nieskorzystanie przez Uczestnika z całości lub części programu imprezy.

### V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 Ustawy z dnia 29. sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) PENELOPA zawarła z AXA TUIR S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51 umowę gwarancji ubezpieczeniowej nr 02.951.034 w zakresie - zapłaty kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów powrotu Klientów PENELOPY z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy PENELOPA wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu,  
- zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących PENELOPY oraz osób, które działają w jej imieniu, impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,  
- zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących PENELOPY oraz osób, które działają w jej imieniu.  
Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Mazowieckiego z siedzibą w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 26, tel. 22 5979543
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., jednak wszelkie spory wynikłe na etapie realizacji niniejszej umowy strony będą starały się rozstrzygnąć polubownie.
3. Strony mogą ustalić w formie pisemnej swoje prawa i obowiązki odmiennie niż przewidują to niniejsze Warunki, z tym zastrzeżeniem, iż w sprawach w nich nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy kodeksu cywilnego i Ustawy o usługach turystycznych.