

WARUNKI UCZESTNICTWA

I. ZASADY OGÓLNE

- Integralną częścią umowy są niniejsze warunki uczestnictwa oraz program imprezy.
- Zawarcie umowy z T i W Relaks o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania umowy Umowa-Zgłoszenie przez Relaks i Klienta. Za osoby małoletnie umowę podpisuje oraz ponosi pełną odpowiedzialność z tym związaną rodzic lub prawny opiekun.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

- Przy zawarciu umowy Klient wpłaca na rzecz Relaksu 30% ceny wycieczki, pozostała należność powinna być wpłacona nie później niż 30 dni przed terminem wyjazdu. Brak wpłaty zaliczki upoważnia Relaks do rozwiązania umowy. Organizator nie ma obowiązku zawiadamiania uczestników o rozwiązaniu umowy.
- Wpłaty należy dokonywać na wskazany rachunek bankowy lub gotówką w Biurze.

III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

- Organizator odpowiada za przygotowanie i realizację świadczeń zgodnych z ofertą. Programy dodatkowe (fakultatywne), realizowane za dodatkową opłatą nie są gwarantowane i odbywają się pod warunkiem dostatecznej liczby chętnych. Odwołanie programu dodatkowego nie uprawnia Zgłaszającego/Uczestnika do rozwiązania umowy. Kwoty zapłacone na poczet niezrealizowanych programów dodatkowych będą zwrócone niezwłocznie, bez odsetek. W wypadku kolonii i obozów Organizator zastrzega sobie prawo do:
 - zmiany programu rekreacyjno – turystycznego w zależności od warunków pogodowych.
 - zwiększenia bądź zmniejszenia liczby łóżek w pokojach (w granicach dopuszczalnych norm) ze względu na wiek, płeć dzieci oraz ich przyjaźnie bądź antypatie.
- W przypadku udowodnionego niedotrzymania istotnych warunków umowy Organizator zobowiązany jest do proporcjonalnego obniżenia ceny bądź zaferowania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego. Otrzymaanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie nie uprawnia do dalszej rekompensaty, jeśli uczestnik wyraził zgodę na zmianę.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z przyczyn niezależnych od niego (wojny, strajki, epidemii, katastrofy ekologicznej, zakłóceń komunikacyjnych, zamknięcia granic, decyzji administracyjnych władz i wystąpienia innych sił wyższych oraz działania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usługi objętej umową, uniemożliwiających jej realizację, a niemożliwych do przewidzenia i uniknięcia). W szczególności Organizator nie ponosi odpowiedzialności za decyzje organów granicznych oraz za jakość i dostępność usług fakultatywnych, zakupowanych samodzielnie przez uczestników (wypożyczalnie sprzętu sportowego, ogólnie dostępne wyciągi narciarskie, baseny, wycieczki fakultatywne itp.), nieobjętych ceną.
- Godziny i miejsce wyjazdu podawane są telefonicznie lub na stronie internetowej Biura (www.relaks-travel.pl) nie później niż 10 dni przed terminem wyjazdu.
- Organizator nie gwarantuje spełnienia nie wymienionych w umowie dodatkowych życzeń klientów, szczególnie dotyczących żywienia.
- Opiekę nad dziećmi i młodzieżą sprawują na imprezach kolonijnych zgłoszeni do właściwego kuratorium oświaty wychowawcy, instruktorzy i przewodnicy.
- Opieka medyczna za granicą odbywa się z pomocą miejscowej służby zdrowia, a koszty pokrywane są z ubezpieczenia KL do wysokości określonej w warunkach ubezpieczenia. Na imprezach kolonijnych krajowych korzystamy z ogólnodostępnych ośrodków zdrowia NFZ lub prywatnych lekarzy opieki podstawowej. W cenie imprezy kolonijnej nie są zawarte koszty wizyt u lekarzy specjalistów oraz zakup leków wypisanych na receptę. W wypadku konieczności poniesienia takich kosztów (po porozumieniu ze Zgłaszającym) zostaną one niezwłocznie zwrócone Organizatorowi przez Zgłaszającego.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Uczestnika, spowodowane jego działaniem lub zaniechaniem.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubienie dokumentów, sprzętu elektronicznego, telefonu i innych rzeczy wartościowych, w tym pieniędzy, którymi Uczestnik sam dysponuje i zabezpiecza przed kradzieżą.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZGŁASZAJĄCEGO I UCZESTNIKA

- Cała należność za imprezę turystyczną winna być wpłacona przez Zgłaszającego w terminie określonym w umowie.
- Zgłaszający obowiązany jest dostarczyć do Biura "Kartę Kwalifikacyjną Uczestnika" na 7 dni przed terminem wyjazdu. Termin dostarczenia karty może być ustalony indywidualnie. Wszelkie uwagi dotyczące szczególnej opieki nad dzieckiem w trakcie trwania imprezy (np. zażywanie leków, uczulenia itp.) winny być wpisane do Karty.
- Uczestnik jest zobowiązany posiadać w trakcie imprezy aktualne dokumenty (np. paszport, dowód osobisty, legitymację uczniowską jeśli jest to konieczne do realizacji programu).
- Uczestnik wycieczki obowiązany jest stosować się do poleceń opiekunów, kierownika i stosować się do zasad porządkowych przyjętych w placówce wycieczki, w szczególności zabronione jest picie alkoholu, palenie tytoniu, stosowanie niedozwolonych używek, samowolne opuszczanie placówki lub oddalanie się od grupy podczas wycieczek. Niedopuszczalne jest również zachowanie stwarzające zagrożenie dla innych uczestników wycieczki.
- W przypadku naruszenia zasad wymienionych w pkt.4 uczestnik zostanie wykluczony z uczestnictwa w wycieczce. Zgłaszający zobowiązany będzie zabrać uczestnika na koszt własny.
- Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone przez siebie szkody w miejscu zakwaterowania, środku transportu, mieniu innego uczestnika.

V. ZMIANA CENY

- Relaks zastrzega sobie prawo zmiany ceny w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, wzrostu kursu walut, cen biletów wstępu. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

VI. ODWOŁANIE IMPREZY

- Relaks zastrzega sobie prawo odwołania wycieczki z przyczyn od siebie niezależnych: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub w przypadku braku wymaganego minimum uczestników (mniej niż 35 osób). Relaks zastrzega sobie prawo odwołania imprezy nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia turnusu, o czym klient zostanie powiadomiony na piśmie.
- W przypadku odwołania imprezy z powodów podanych w pkt. 1, Uczestnikowi przysługuje do wyboru:
 - udział w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie, za zwrotem różnicy w cenie
 - zwrot wszystkich wniesionych opłat – natomiast nie przysługuje mu odszkodowanie.

VII. REZYGNACJA Z IMPREZY

- Rezygnacja może nastąpić w formie pisemnej, za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu pisemnego oświadczenia.
- W wypadku rezygnacji z wyjazdu Biuro może zatrzymać wartość realnie poniesionych kosztów związanych z przygotowaniem i organizacją wycieczki.
- W przypadku rezygnacji Uczestnik ma prawo wskazać na swoje miejsce inną osobę, bez ponoszenia kosztów.
- Uczestnik może zrezygnować z wycieczki ze względu na zmianę warunków umowy: ceny, terminu, miejscowości, standardu zakwaterowania, środka transportu.

W tym przypadku przysługuje zwrot wpłaty bez potrąceń.

VIII. UBEZPIECZENIE

- Uczestnicy wycieczki są ubezpieczeni w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA POLSKA ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa.
- Przed podpisaniem umowy Klient ma prawo i obowiązek do zapoznania się z "Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia"

	NNW (NWI+NWS)	KL koszty leczenia	KR – koszty ratownictwa (podlimit w KL)	BP bagaż podróży
Dla dzieci, młodzieży i personelu szkół oraz zakładów opiekuńczych	10.000 PLN			
Europa i Basen Morza Śródziemnego	15.000 PLN	10.000 EUR	6.000 EUR	800 PLN

Dochozdenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym Signal Iduna.

- Uczestnik może dodatkowo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub jej przerwania (do 5 dni od podpisania umowy). Koszt 2,40 % wartości imprezy.

IX. REKLAMACJE

- Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora na miejscu realizacji imprezy (pilota, opiekuna) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie trwania imprezy, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Reklamacje powinny być wnoszone na piśmie lub ustnie do kierownika/wychowawcy wycieczki lub do Organizatora.
- Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności lub nie mógł ich przewidzieć, w szczególności postępowanie na granicach, warunki atmosferyczne, działania osób trzecich.
- Reklamacje należy wnieść na piśmie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Turystyka i Wypoczynek Relaks s.c. Anna Gawrońska, Elżbieta Zubala z siedzibą: 20-631 Lublin, ul. Pana Balcera 1/275. W celu realizacji przysługujących uprawnień oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt z Administratorem (e-mail: relaks@lublin.home.pl, tel. 815324555). Ponadto, w zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem danych osobowych uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Relaks jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31w Warszawie (01-208). Kontakt: e-mail: info@signal-iduna.pl, formularz kontaktowy pod adresem www.signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06 lub pisemnie na adres siedziby. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych: e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na powyższy adres. Podane dane osobowe będą przetwarzane przez Administratorów w celu realizacji umowy w zakresie niezbędnym do jej wykonania (na podstawie artykułu 6 pkt. 1 lit. b. RODO), w celu wykonania ciążących na organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy na organizację imprezy turystycznej. Odbiorcami danych osobowych będą organizator imprezy turystycznej, a także podmioty realizujące świadczenia związane z realizacją umowy, takie jak: przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe. Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji umowy a po jego zakończeniu do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych osobowych, a także o prawie do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do przenoszenia danych. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. W dowolnym momencie istnieje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na wypełnianiu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją. Przysługujące uprawnienia można wykonać przesyłając odpowiednią informację na adres mailowy Administratora. Każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie dotyczących ich danych osobowych narusza przepisy RODO.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Relaks oświadcza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową na rzecz swoich Klientów w Towarzystwie Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Lubelskiego ul. Spokojna 4, 20-074 Lublin.
- Relaks posiada wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Woj. Lubelskiego pod nr 010.
- Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek w poczet Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego zgodnie z artykułem 7 ust. 1 pkt. 4 oraz ust. 2 pkt. 4 Ustawy.
- W sprawach nie uregulowanych Umową z uczestnikami zastosowanie mają odpowiednio: Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 oraz przepisy Kodeksu Cywilnego. (Dz. U. 2004 N.223 poz.2268 wraz ze zmianami).