

## WARUNKI UCZESTNICTWA

### I. ZASADY OGÓLNE

1. Integralną częścią umowy są niniejsze warunki uczestnictwa oraz program imprezy.
2. Zawarcie umowy z T i W Relaks o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania druku 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

1. Przy zawarciu umowy Klient wpłaca na rzecz Relaksu 30% ceny wypoczynku, 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.
2. Wpłaty należy dokonywać na wskazany rachunek bankowy.

### III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. 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 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:

- a) zmiany programu rekreacyjno – turystycznego w zależności od warunków pogodowych.
  - b) zwiększenia bądź zmniejszenia liczby łóżek w pokojach ( w granicach dopuszczalnych norm ) ze względu na wiek, płeć dzieci oraz ich przyjaźnie bądź antypatie.
2. W przypadku udowodnionego niedotrzymania istotnych warunków umowy Organizator zobowiązany jest do proporcjonalnego obniżenia ceny bądź zaoferowania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego. Otrzymanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie nie uprawnia do dalszej rekompensaty, jeśli uczestnik wyraził zgodę na zmianę.
  3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z przyczyn niezależnych od niego (wojny, strajku, 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 państwowych oraz za jakość i dostępność usług fakultatywnych, zakupywanych samodzielnie przez uczestników (wypożyczalnie sprzętu sportowego, ogólnie dostępne wyciągi narciarskie, baseny, wycieczki fakultatywne itp.), nieobjętych ceną.
  4. Godziny i miejsce wyjazdu podawane są telefonicznie lub na stronie internetowej Biura ([www.relaks-travel.pl](http://www.relaks-travel.pl)) nie później niż 10 dni przed terminem wyjazdu.
  5. Organizator nie gwarantuje spełnienia nie wymienionych w umowie dodatkowych życzeń klientów, szczególnie dotyczących żywienia.

6. 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.

7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Uczestnika, spowodowane jego działaniem lub zaniechaniem.

8. 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

1. Cała należność za imprezę turystyczną winna być wpłacona przez Zgłaszającego w terminie określonym w umowie.
2. Osoba zawierająca umowę - zgłoszenie o udział w wypoczynku jest zobowiązana złożyć oświadczenie o stanie zdrowia uczestnika oraz osób trzecich i zobowiązać się do odbioru dziecka z wypoczynku w przypadku wydania takiego zalecenia przez lekarza w możliwie najkrótszym czasie.
2. Zgłaszający obowiązany jest dostarczyć do Biura "Kartę Kwalifikacyjną Uczestnika" na 15 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, choroba przewlekła) itp.) winny być wpisane do Karty.
3. Uczestnik jest zobowiązany posiadać w trakcie imprezy aktualne dokumenty (np. paszport, dowód osobisty, legitymację uczniowską jeśli jest to konieczne do realizacji programu).
4. Uczestnik wypoczynku obowiązany jest stosować się do poleceń opiekunów, kierownika i stosować się do zasad porządkowych przyjętych w placówce wypoczynku, 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 wypoczynku.

5. W przypadku naruszenia zasad wymienionych w pkt.4 uczestnik zostanie wykluczony z uczestnictwa w wycieczce. Zgłaszający zobowiązany będzie zabrać uczestnika na koszt własny.

6. Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody w miejscu zakwaterowania, środka transportu, mieniu innego uczestnika i zobowiązany jest do pokrycia szkody w miejscu wyrządzenia a w przypadku braku takiej możliwości zapłata należności z tego tytułu powinna nastąpić w ciągu 14 dni od daty otrzymania rachunku. Za szkody wyrządzone przez małoletniego uczestnika odpowiada ich prawny opiekun. W przypadku trudności w ustaleniu sprawcy szkody Uczestnicy imprezy zajmujący wspólnie pokój odpowiadają za jego stan solidarnie.

#### **V. ZMIANA CENY**

1. 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 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

#### **VI. ODWOŁANIE IMPREZY**

1. 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 20 dni przed datą rozpoczęcia turnusu, o czym klient zostanie powiadomiony na piśmie.

2. W przypadku odwołania imprezy z powodów podanych w pkt. 1, Uczestnikowi przysługuje do wyboru:

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

b) zwrot wszystkich wniesionych opłat – natomiast nie przysługuje mu odszkodowanie.

#### **VII. REZYGNACJA Z IMPREZY**

1. Rezygnacja może nastąpić w formie pisemnej, za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu pisemnego oświadczenia.

2. W wypadku rezygnacji z wycieczki przez uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie można rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą (Biuro może zatrzymać wartość realnie poniesionych kosztów związanych z przygotowaniem i organizacją wycieczki).

3. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn osobistych (przerwał wycieczkę, skrócił pobyt, uległ nieszczęśliwemu wypadkowi)

4. W przypadku rezygnacji Uczestnik ma prawo wskazać na swoje miejsce inną osobę, bez ponoszenia kosztów.

5. 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**

1. Uczestnicy wycieczki są ubezpieczeni w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA S.A ul. Przyokopowa 31 , 01-208 Warszawa zgodnie z umową generalną nr 201404.

2. Uczestnicy wycieczki krajowego są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) na sumę 10000 PLN.

2. Przed podpisaniem umowy Klient ma prawo i obowiązek do zapoznania się z "Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia" Signal Iduna TU S.A dostępne na stronie [www.relaks-travel.pl](http://www.relaks-travel.pl) lub [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl). Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym Signal Iduna.

3. Uczestnik może dodatkowo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub jej przerwania (do 7 dni od podpisania umowy). Koszt 2,40 % zwrot 80% wartości imprezy, 2,60 % zwrot 100 % wartości imprezy. Warunki uzyskania zwrotu kosztów rezygnacji dostępne są na stronie [www.relaks-travel.pl](http://www.relaks-travel.pl) lub [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)

#### **IX. REKLAMACJE**

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora na miejscu realizacji imprezy (pilota, opiekuna) o wszelakich 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 do kierownika/wychowawcy wycieczki lub do Organizatora.

2. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie trwania imprezy turystycznej, Uczestnik ma prawo żądania od przedstawiciela Biura podjęcia środków zaradczych, a Organizator może odmówić jedynie wówczas gdy wymagają wysokich nakładów finansowych. Uczestnik może domagać się rekompensaty jedynie w odpowiednim stosunku do tego, jakie warunki zostały zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy a nie zostały zrealizowane.

3. Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności lub nie mógł przewidzieć, w szczególności postoje na granicach, warunki atmosferyczne, zdarzenia losowe, działania osób trzecich.

4. Reklamacje należy wnieść na piśmie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy.

5. Organizator jest zobowiązany do odpowiedzi na reklamację w terminie nie późniejszym niż 30 dni od daty wpłynięcia reklamacji.

#### **X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Administratorem danych osobowych jest Turystyka i Wycieczki 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](mailto:relaks@lublin.home.pl), tel. 508 322 404). 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](mailto:info@signal-iduna.pl), formularz kontaktowy pod adresem [www.signal-iduna.pl](http://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](mailto: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 prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora w tym marketingu bezpośredniego (na podstawie artykułu 6 pkt. 1. lit.f. RODO), w celu wykonania ciężących 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 w celu 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 podlegać 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 stosowną 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**

1. Relaks oświadcza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową na rzecz swoich Klientów w Towarzystwie Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA z siedzibą w Warszawie, ul Przyokopowa 31 (nr M 520299) Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Lubelskiego ul. Spokojna 4, 20-074 Lublin.
2. Relaks posiada wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Woj. Lubelskiego pod nr 010.
3. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek w poczet Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego oraz Turystycznego Funduszu Pomocowego.
4. W sprawach nie uregulowanych Umową z uczestnikiem 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).