

WARUNKI UCZESTNICTWA

§ I. ZASADY OGÓLNE

1. Turystyka i Wypoczynek Relaks jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
2. T i W Relaks jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Lubelskiego (nr wpisu: 010).
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - a) warunki uczestnictwa – ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez T i W Relaks
 - b) Umowa o udział w imprezie turystycznej – druk przygotowany przez T i W Relaks, za pomocą którego strony potwierdzają udział w imprezie turystycznej.
 - c) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
4. Integralną częścią umowy są niniejsze warunki uczestnictwa oraz program imprezy.
5. Zawarcie umowy z T i W Relaks o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania druku Umowa-Zgłoszenie przez Relaks i Podróżnego. Za osoby małoletnie umowę podpisuje oraz ponosi pełną odpowiedzialność prawny opiekun.

§ II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Podróżny po zapoznaniu się z informacjami zawartymi w ofercie zawiera umowę o udział w imprezie turystycznej.
2. **Relaks** zawiera umowę w formie jednej z wybranych opcji:
 - a) wypełnia i przesyła pocztą elektroniczną umowę - zgłoszenie
 - c) zawiera umowę o udział w imprezie turystycznej w biurze.
2. W przypadku otrzymania oferty drogą elektroniczną, również w ten sam sposób T i W Relaks przesyła Podróżnemu potwierdzenie zawarcia umowy
3. Podpisanie umowy przez Podróżnego oznacza: akceptację zapisów zawartych w umowie, potwierdzenie zapoznania się ze Standardowym Formularzem Informacyjnym, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, dokumentem RODO. Dokumenty są zamieszczone na stronie www.relaks-travel.pl.
4. Przed rozpoczęciem imprezy T i W **Relaks** dostarcza Podróżnemu informacje o planowanym czasie wyjazdu (w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu)

§ III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Przy zawarciu umowy Podróżny wpłaca na rzecz T i W Relaks 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. Pozostała kwota do zapłaty o ile nie zawarto pisemnie innych postanowień zostanie wpłacona między 30-21 dniem przed rozpoczęciem imprezy.
2. Wpłaty należy dokonywać na wskazany rachunek bankowy lub w biurze w Lublinie, ul. Głowackiego 35 lok. 326.
3. Podróżny jest zobowiązany zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości w terminach określonych w umowie.

§ IV. 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 Podróżnego do rozwiązania umowy. Kwoty zapłacone w poczet niezrealizowanych programów dodatkowych będą zwrócone niezwłocznie, bez odsetek.
2. 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.
3. W przypadku udowodnionego niedotrzymania istotnych warunków umowy Organizator zobowiązany jest do proporcjonalnego obniżenia ceny bądź zaoferowania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego. Otrzymanie przez Podróżnego świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie nie uprawnia do dalszej rekompensaty.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z uwagi na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności (wojny, strajki, epidemie, katastrofy ekologiczne, zakłóceń komunikacyjnych, zamknięcia granic, odwołania lotów, 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 nie objętych ceną (wypożyczalnia sprzętu sportowego, korzystania z basenu itp.).
5. Godziny i miejsce wyjazdu podawane są telefonicznie lub na stronie internetowej Biura (www.relaks-travel.pl) nie później niż 10 dni przed terminem wyjazdu.
6. Organizator nie gwarantuje spełnienia nie wymienionych w umowie dodatkowych życzeń klientów, szczególnie dotyczących żywienia.
7. 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 zakupu leków wypisanych na receptę. W wypadku konieczności poniesienia takich kosztów zostaną one niezwłocznie zwrócone Organizatorowi.
8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Podróżnego, spowodowane jego działaniem lub zaniechaniem.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubienie dokumentów, uszkodzenie sprzętu elektronicznego, telefonu i innych rzeczy wartościowych, utraty pieniędzy, którymi Uczestnik sam dysponuje i zabezpiecza przed kradzieżą

§ V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO lub OPIEKUNA PRAWNEGO (dotyczy osób niepełnoletnich)

1. Podróżny zawierający umowę o udział w imprezie turystycznej powinien przed wyjazdem zgłosić uwagi o swoim stanie zdrowia, w szczególności dotyczące chorób przewlekłych, alergiach, przyjmowanych lekach.
2. Opiekun prawny osoby niepełnoletniej jest zobowiązany do odbioru dziecka z wypoczynku w przypadku wydania takiego zalecenia przez lekarza w możliwie najkrótszym czasie na własny koszt.
3. Po zawarciu umowy T i W Relaks określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin dostarczenia ich do biura. W przypadku niedotrzymania terminu Organizator jest uprawniony do odstąpienia od umowy, co rodzi po stronie Podróżnego obowiązek uiszczenia opłaty związanej z rezygnacją z wyjazdu.
4. Podróżny jest zobowiązany do przekazania do biura wskazanych danych osobowych w terminie ustalonym przez Organizatora, umożliwiających załatwienie wszelkich formalności związanych z udziałem Podróżnego w imprezie przed jej rozpoczęciem.
5. Osoba zamawiająca imprezę dla grupy organizowanej zobowiązana jest do dostarczenia do biura (osobiście lub mailem) najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy listy uczestników zawierającej następujące dane osobowe: imię, nazwisko oraz data urodzenia lub PESEL.
6. W przypadku kolonii/obozów opiekun prawny 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 Kwalifikacyjnej.
7. Podróżny jest zobowiązany posiadać w trakcie imprezy aktualne dokumenty (np. paszport, dowód osobisty, legitymację uczniowską jeśli jest to konieczne do realizacji programu).
8. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży przedstawiciele ustawowi przyjmują do wiadomości, że niepełnoletni uczestnicy zostaną zapoznani z regulaminem kolonii/obozów i zostają zobowiązani do jego respektowania. Szczególną uwagą objęte są punkty regulaminu dotyczące bezpieczeństwa, zdrowia i życia, zabezpieczenia dokumentów oraz rzeczy wartościowych. Niedopuszczalne jest również zachowanie stwarzające zagrożenie dla innych uczestników wypoczynku.
9. W przypadku naruszenia zasad wymienionych w pkt. 8 uczestnik zostanie wykluczony z uczestnictwa w wypoczynku. W ściśle uzasadnionych wypadkach prawny opiekun jest zobowiązany zabrać podopiecznego z placówki na koszt własny.
10. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w imprezie turystycznej.
11. Podróżny zobowiązuje się do naprawienia bądź pokrycia kosztów związanych z wyrządzoną szkodą.
12. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży wszelkie udokumentowane szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiada prawny opiekun: w szczególności za szkody w miejscu zakwaterowania, środka transportu, mieniu innego uczestnika. Koszty szkody powinny zostać uregulowane na miejscu zdarzenia lub w ciągu 14 dni od daty zakończenia wypoczynku.

§ VI. ZMIANA CENY

1. T i W Relaks zastrzega sobie prawo zmiany ceny w przypadku wzrostu cen na towary i usługi konsumpcyjne i wzrostu inflacji pomiędzy datą zawarcia umowy a datą wykonania usługi, wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków, kursu walut, cen biletów wstępu, zmiany liczby uczestników.
2. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

3. Podróżny może zrezygnować z wycieczki ze względu na zmianę warunków umowy w szczególności : ceny (powyżej 10%), terminu, miejscowości, standardu zakwaterowania, środka transportu. W tym przypadku przysługuje zwrot wpłaty bez potrąceń.

§ VII. ODWOŁANIE IMPREZY

1. T i W Relaks zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych, odwołania lotu, lub w przypadku braku wymaganego minimum uczestników. T i W Relaks zastrzega sobie prawo odwołania imprezy nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, o czym Podróżny 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 wniesionych opłat (bez odsetek i potrąceń) – natomiast nie przysługuje mu odszkodowanie.

§ VIII. Odstąpienie od umowy

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Rezygnację należy zgłosić w formie pisemnej, za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu pisemnego oświadczenia.
2. Podróżnemu przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych kosztów przez Organizatora, m.in. związanych z opłatami za noclegi, żywnością, bilety wstępu, koszty transportu.
3. W przypadku imprez z transportem lotniczym, rezygnacja przez Podróżnego z imprezy turystycznej (niezależnie od terminu) powoduje brak zwrotu za zakupiony bilet lotniczy.
4. Jeżeli faktycznie poniesione koszty przez Organizatora przewyższają wysokość uiszczoną przez Podróżnego zaliczki, Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia powstałej różnicy.
5. Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od umowy po dacie rozpoczęcia imprezy) wynosi 100% ceny imprezy.
6. Podróżnemu nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn osobistych (przerwiał wycieczkę, skrócił pobyt, uległ nieszczęśliwemu wypadkowi)
7. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny ma prawo wskazać na swoje miejsce inną osobę, bez ponoszenia kosztów. W opcji zakupu lotniczego biletu grupowego Podróżny może wskazać w terminie do 72 godzin przed wylotem inną osobę na swoje miejsce.
8. Organizator jest uprawniony do odstąpienia od umowy, jeżeli jej wykonanie stało się niemożliwe z przyczyn od niego niezależnych m.in. z uwagi na zmiany wprowadzone przez linie lotnicze lub na nadzwyczajne, nieuniknione okoliczności. Organizator jest zobowiązany zwrócić Podróżnemu dokonane wpłaty, oprócz kosztów przelotu, bez obowiązku ponoszenia dodatkowego odszkodowania. Wszelkie roszczenia odnośnie transportu lotniczego są zgłaszane i rozpatrywane przez linie lotnicze.

§ IX. Ubezpieczenie

1. Podróżny oświadcza, że:
 - a) przed zawarciem umowy zapoznał się z treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA S.A w przypadku pobytu na terenie Polski oraz za granicą „Bezpieczne Podróże”, dostępne na stronie www.relaks-travel.pl lub www.signal-iduna.pl.
 - b) Zapoznał się w warunkami ubezpieczenia „Bezpieczne Rezerwacje ” obejmujące rezygnację z udziału w imprezie turystycznej dostępne na stronie www.relaks-travel.pl lub www.signal-iduna.pl oraz www.relaks-travel.pl.
2. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym .Warunki ubezpieczenia „Bezpieczne Rezerwacje” dostępne są na stronie www.signal-iduna.pl.
3. Podróżni wycieczki są ubezpieczeni w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA S.A ul. Siedmiogrodzka 9 , 01-204 Warszawa.
4. Podróżni są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków NNW, KL, багаж w ramach ubezpieczenia „Bezpieczne Podróże”. Zakres Europa Standard KL30000 EUR, NNW 15000PLN, багаж 1000 PLM, Zakres Świat Standard KL 40000EUR, NNW 15000PLN, багаж 1000 PLN.
5. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym Signal Iduna..

§ X. REKLAMACJE

1. Podróżny 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 do kierownika/wychowawcy/pilota grupy wycieczki lub do Organizatora.
2. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie trwania imprezy turystycznej, Podróżny ma prawo żądania od Biura podjęcia środków zaradczych, a Organizator może odmówić jedynie wówczas gdy wymagają wysokich nakładów finansowych. Podróżny 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, zmiany dokonywane przez linie lotnicze, 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.

§ XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Turystyka i Wypoczynek Relaks s.c. 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. 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 31 w 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 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.

§ XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Relaks oświadcza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową na rzecz swoich Klientów w Towarzystwie Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA z siedzibą w 01-204 Warszawa, ul. Siedmiogrodzka 9. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Lubelskiego ul. Spokojna 4, 20-074 Lublin.
2. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek w poczet Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego oraz Turystycznego Funduszu Pomocowego.
3. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r.o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U.z 2020 r., poz. 287) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.