

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ IMPEL FACILITY SERVICES Sp. z o.o.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **IMPEL FACILITY SERVICES SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, z siedzibą 50-304 Wrocław, ul. A. Słonimskiego 1, adres do korespondencji: 41-308 Dąbrowa Górnicza, Al. J. Piłsudskiego 92a, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000005901, REGON 276153155, NIP 9542250979, kapitał zakładowy w wysokości 40 750 000,00 zł., wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr zaświadczenia 956/16/2023 i nr rejestrowym 37954 jest Organizatorem Turystyki (dalej zwany „Organizatorem”) zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. dalej również zwana „Ustawą”.
2. Warunki Uczestnictwa określają prawa i obowiązki **Podróżnego oraz Organizatora** w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. 2017.459. z [późn.zm.](#)) oraz ustawy o imprezach turystycznych i usługach powiązanych z dnia 24.11.2017. Stanowią one integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej **Umową**.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy z **Podróżnym** następuje w formie pisemnej lub elektronicznej po zapoznaniu się przez niego z aktualną ofertą **Organizatora**, niniejszymi warunkami uczestnictwa i warunkami ubezpieczeń, które stają się elementem Umowy, jeżeli Umowa nie zawiera odmiennych postanowień.
2. Umowa może być również zawarta przez osobę upoważnioną przez **Podróżnego** do jej podpisania. Osoba ta dysponuje pełnomocnictwem do zawarcia Umowy w imieniu wszystkich zgłoszonych przez siebie **Podróżnych**, dokonuje pełnej płatności za wszystkich zgłoszonych **Podróżnych**, informuje ich o wszystkich szczegółach imprezy turystycznej tj. ofercie, warunkach ubezpieczenia i warunkach uczestnictwa.
3. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych. W przypadku kolonii i obozów młodzieżowych konieczne jest dodatkowo wypełnienie karty kwalifikacyjnej uczestnika i dostarczenia jej do biura, najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem turnusu, gdzie **Podróżny** dokonuje zakupu imprezy turystycznej.
4. **Podróżny** może zawierać Umowę bezpośrednio z **Organizatorem** - w jego siedzibie, e-mailem lub korespondencyjnie - albo u **Agenta Turystycznego** w oparciu o ważną umowę agencyjną.
5. W przypadku sprzedaży agencyjnej, **Podróżnego** obowiązują warunki uczestnictwa **Organizatora** imprezy turystycznej.
6. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez **Organizatora** następuje poprzez podpisanie Umowy o udział w imprezie turystycznej.
7. **Umowa** o udział w imprezie turystycznej jest jednocześnie umową o świadczenie usług turystycznych. Podpisanie Umowy o udział w imprezie turystycznej stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych z **Organizatorem**.
8. **Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:**
 - a) standardowej informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego do umów o udział w imprezie turystycznej (załącznik nr 2 w przypadku podpisania Umowy w formie papierowej lub nr 1w przypadku podpisania Umowy w formie elektronicznej do Ustawy),
 - b) informacji o imprezie turystycznej określonych w art. 40 ust. 1 Ustawy.
9. **Organizator** umożliwia **Podróżnemu** każdorazowo przed zawarciem Umowy zapoznanie się z treścią niniejszych warunków uczestnictwa oraz innych materiałów wymienionych w niniejszych warunkach uczestnictwa poprzez udostępnienie ich w stacjonarnych punktach sprzedaży prowadzonych przez **Organizatora** lub jego agentów turystycznych, a także na stronie internetowej **Organizatora**: <http://www.partner-travel.pl>
10. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.partner-travel.pl, **Podróżny** potwierdza, że przed dokonaniem rezerwacji udostępnione mu zostały wymagane Ustawą informacje, w tym za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego, a przed zawarciem Umowy informacje o imprezie turystycznej.
11. W przypadku zawierania Umowy w biurze **Organizatora** lub **Agentu Turystycznego** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielone zostaną **Podróżnemu** wszystkie wymagane informacje, w szczególności za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego oraz informacje o imprezie turystycznej.

III. CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI/ZWROTY

1. Ceny świadczeń dla **Podróżnego** są cenami umownymi i zawierają podatek VAT.
2. Zaliczka wynosi 25% ceny imprezy turystycznej. Zaliczka powinna wpłynąć do **Organizatora** lub na wskazany rachunek bankowy w ciągu 48 godzin od daty podpisania umowy lub założenia rezerwacji.
3. Pozostała należność za imprezę turystyczną winna być wpłacona przez **Podróżnego** w terminie na **30 dni przed** datą wyjazdu na imprezę turystyczną.
4. Jeżeli Umowa została zawarta w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną, **Podróżny** zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty za imprezę turystyczną w ciągu 24 godzin od daty podpisania umowy lub założenia rezerwacji.
5. Wpłata może nastąpić gotówką w kasie **Organizatora**, poprzez uprawnionego **Agentu Turystycznego** lub przelewem na rachunek bankowy wskazany przez **Organizatora**.
6. Brak zapłaty ceny imprezy turystycznej w terminach określonych powyżej traktowane będzie jako rezygnacja z imprezy turystycznej.
7. Cena podana w ofercie może ulec zmianie pod warunkiem, że **Organizator** udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kursu walut, wzrost kosztów transportu wynikających ze zmiany kosztów paliwa, wzrost opłat urzędowych i podatków — z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. **Podróżny** ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, które nastąpiły po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
8. W przypadku wzrostu ceny imprezy turystycznej przekraczającej 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej **Organizator** powiadomi o tym fakcie **Podróżnego**. W powiadomieniu **Organizator** poinformuje **Podróżnego** o przysługujących mu w takiej sytuacji

prawach oraz wyznaczy odpowiedni termin do podjęcia decyzji. **Podróżny** ma m.in. prawo do odstąpienia od umowy. Za odstąpienie uważa się brak dopłaty do ceny imprezy turystycznej w terminie wskazanym przez **Organizatora** oraz skutecznie doręczoną do **Organizatora** informacją zawierającą oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

9. Zwroty pieniężne będą przekazywane na wskazany przez **Podróżnego** rachunek bankowy, w biurze **Organizatora** na podstawie pisemnej dyspozycji wydanej przez **Podróżnego** zawierającego Umowę.

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ I PRZENIESIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO UPRAWNIEŃ NA RZECZ OSOBY TRZECIEJ

1. **Podróżny** może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec **Organizatora**, jeżeli **Podróżny** zawiadomi go o tym na trwałym nośniku nie później niż **7 dni** przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
3. Za niezapłaconą część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez **Organizatora** w wyniku zmiany **Podróżnego**, **Podróżny** i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. W razie przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z umowy na inną osobę, **Podróżny** zobowiązany jest do zapłaty **Organizatorowi** kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów przez **Organizatora** na skutek przeniesienia umowy.
4. **Podróżny** może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy. Oświadczenie **Podróżnego** o odstąpieniu może nastąpić poprzez złożenie oświadczenia zawierającego datę odstąpienia od imprezy turystycznej. Oświadczenie powinno zostać skierowane na adres Organizatora lub adres poczty elektronicznej biuro.partner@impel.pl.
5. W przypadku odstąpienia **Podróżnego** od umowy, **Organizator** ma prawo do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone a także możliwość alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie podróżnego organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej ceny za imprezę turystyczną. Koszty odstąpienia od umowy wynoszą standardowo za osobę nie więcej jednak niż:
 - a) do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20 % ceny,
 - b) pomiędzy 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy — 50 % ceny,
 - c) na 14 dni i później przed datą rozpoczęcia imprezy — 80% ceny.
6. W przypadku nieskorzystania z imprezy turystycznej bez złożonej rezygnacji w terminie ustalonym w pkt 5., **Podróżny** zobowiązany jest pokryć brakującą część ceny imprezy turystycznej (jeśli nie została ona wpłacona w całości wcześniej) zgodnie z umową w terminie **3 dni** od dnia rozpoczęcia imprezy oraz nie ma prawa do zwrotu żadnych poniesionych kosztów.
7. Postanowień ust 5 nie stosuje się gdy **Podróżny** odstąpił od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z uwagi na wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego.
8. W przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym (w tym również dofinansowanych ze środków pochodzących z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych) koszty rezygnacji naliczane są od całkowitej ceny imprezy turystycznej.

V. ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ, ZMIANA UMOWY

1. **Organizator** może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu **Podróżnemu** wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż 35 osób, a **Organizator** poinformował **Podróżnych** o rozwiązaniu umowy 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.
2. Odwołanie imprezy turystycznej przez **Organizatora** może nastąpić również w sytuacji, gdy nie może on zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił **Podróżnego** o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. Zwrot kosztów dokonywany jest przez **Organizatora** w terminie **14 dni** od dnia złożenia oświadczenia o rezygnacji lub rozwiązania umowy.
4. W razie wystąpienia po stronie **Organizatora** okoliczności zmuszających **Organizatora** z przyczyn od niego niezależnych do zmiany głównych właściwości usług turystycznych **Organizator** informuje niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy **Podróżnego** o treści zmian. **Podróżny** po uzyskaniu informacji od **Organizatora** obowiązany jest w terminie **7 dni** od dnia doręczenia informacji o zmianie umowy, poinformować **Organizatora** czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od umowy i przyjmuje zastępczą imprezę jeśli jest oferowana. Zapis ten stosuje się również w przypadku podwyższenia ceny przekraczającego 8% całkowitej ceny imprezy.
5. **Organizator** zastrzega sobie prawo do dokonania nieznacznych zmian umowy o czym informuje **Podróżnego** na piśmie niezwłocznie po dokonaniu tych zmian.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. **Podróżny** ma prawo do świadczeń zawartych w ofercie stanowiącej integralną część Umowy.
2. **Podróżny** podczas trwania imprezy turystycznej jest uprawniony do korzystania z fachowej pomocy **Organizatora** i jego przedstawicieli.
3. **Podróżni** uczestniczący w imprezach turystycznych na terytorium Polski mają zapewnioną opiekę przedstawiciela **Organizatora**.
4. Miejsca w autokarze są przydzielane przez **Organizatora**.
5. **Podróżny** zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty umożliwiające udział w imprezie turystycznej i ponosi za nie odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy turystycznej.
6. **Podróżny** zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym.
7. **Podróżny** podporządkowuje się regulaminowi kolonii lub obozu oraz zaleceniom i wskazówkom wychowawców, kierownika kolonii lub innych osób z ramienia **Organizatora**.
8. Na koloniach/obozach rzeczy cenne i wartościowe (aparaty telefoniczne, fotograficzne, odtwarzacze, gry elektroniczne) oraz pieniądze należy przekazywać do depozytu opiekunom. **Organizator** nie odpowiada za rzeczy cenne i wartościowe niezdane do depozytu.
9. **Podróżny** ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

VII. UBEZPIECZENIA NNW/KL DODATKOWE/GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Podpisując Umowę **Podróżny** deklaruje, że stan zdrowia uczestnika umożliwia udział w imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie trwania imprezy turystycznej zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem **Ubezpieczyciela** oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji medycznej.
1. **1. Ubezpieczony** wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
1. **2. Dane Ubezpieczonych** będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzka 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.
2. **Podróżni** imprez turystycznych krajowych i zagranicznych organizowanych przez **Organizatora** na czas pobytu są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9.
3. **Podróżni** wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 10 000 PLN na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu — WARIANT 1.
4. Poza granicami kraju **Podróżni** objęci są ubezpieczeniem Travel w wariantcie STANDARD (dat. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance (KL — wariant podstawowy) suma ubezpieczenia — 20.000 EUR, koszty ratownictwa — 6000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu i 15.000 zł na wypadek śmierci, bagaż podróżny (BP) suma ubezpieczenia 1.000 PLN.
 - 1) Zakres ochrony ubezpieczeniowej w przypadku imprez krajowych określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzonych uchwałą nr 6/Z/2015 z dnia 16.02.2015 roku oraz zmienione uchwałą nr 70/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 15.12.2015 roku oraz Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 14.02.2017 roku.
 - 2) Zakres ochrony ubezpieczeniowej w przypadku imprez zagranicznych określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 roku oraz Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 14.02.2017 roku.
5. **Podróżny** ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się w biurze podróży z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
6. Przy niektórych rodzajach imprez turystycznych **Organizator** może gwarantować dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy ubezpieczeń, zgodnie z zapisami zawartymi w „Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej”. Pełne warunki ubezpieczenia dostępne są na www.signal-iduna.pl oraz www.partner-travel.pl.
7. **Organizator** informuje i zaleca **Podróżnemu** ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy, ubezpieczenia od następstw chorób przewlekłych oraz uprawiania sportów wysokiego ryzyka.
8. **Organizator** oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie **GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ TURYSTYCZNEJ** wydanej przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą 01-208 Warszawa, ul. Siedmiogrodzka 9, tel. + 48 22 50 56 508, fax: +48 22 50 56 444, [e-mail: turystyka@signal-iduna.pl](mailto:turystyka@signal-iduna.pl). Numer Gwarancji: M 526289, ważna od 31.03.2024 r. do 30.03.2025 r. na kwotę 450 000,00 zł.
9. **Organizator** oświadcza, że zgodnie z Ustawą dokonuje terminowego odprowadzania należnych składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy.
10. Wypłata środków z gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej następuje:
 - a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju poprzez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego, ul. Wybrzeże Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław, tel. (+48 71) 776 90 53 , [e-mail: umwd@dolnyslask.pl](mailto:umwd@dolnyslask.pl)
 - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną ubezpieczyciel.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. **Organizator** ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonana zgodnie z Umową, bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część imprezy turystycznej mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. **Podróżny** zawiadamia **Organizatora** niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Odpowiedzialność **Organizatora** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą turystyczną określają przepisy art. 50 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy **Organizator** ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej względem każdego **Podróżnego**. **Ograniczenia** to nie dotyczy szkody na osobie oraz szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie **Podróżnemu** powrotu do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, **Organizator** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania **Podróżnego**, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.
4. **Organizator** niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy **Podróżnemu**, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy. Pomoc, ta polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy. **Organizator** może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej **Podróżnego** lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **Organizatora**.
5. W uzasadnionych przypadkach **Organizator**, w szczególności na wniosek **Podróżnego** lub opiekuna prawnego nieletniego, zastrzega sobie prawo do zwiększenia ilości łóżek w pokoju .

IX. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. Jeżeli **Podróżny** w trakcie imprezy turystycznej stwierdził wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym **Organizatora** lub jego przedstawiciela (pilota, rezydenta, innego upoważnionego przedstawiciela) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności **Podróżny** ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez **Podróżnego** niezwłocznie, tak aby **Organizator** mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. **Organizator** zaleca złożenie skargi w formie papierowej lub elektronicznej (e-mail: biuro.partner@impel.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku.

Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację **Podróżnego** i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył (m.in. numer umowy lub kopię umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie zgodnym z zapisami Ustawy o Imprezach Turystycznych i powiązanych Usługach Turystycznych. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, **Organizator** może uznać ją za bezskuteczną.

2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do **Organizatora** na adres: 41-308 Dąbrowa Górnicza, Al. J. Piłsudskiego 92a e-mail: biuro.partner@impel.pl lub **Agenta Turystycznego** u którego umowa została zawarta. **Agent Turystyczny** niezwłocznie przekazuje skargę **Organizatorowi**. Skargę wniesioną do **Agenta Turystycznego** w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do **Organizatora**. **Agent Turystyczny** i przedstawiciel **Organizatora** nie są uprawnieni do uznawania roszczeń **Podróżnego** związanych z Umową, w szczególności wniesionej przez **Podróżnego** skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana **Podróżnemu**, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez **Podróżnego**.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, **Organizator** nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonuje obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, **Organizator** informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich, któremu podlega **Organizator** jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, 90-730 Łódź, ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, (71) 344 20 38; e-mail: sekretariat@wiih.wroclaw.pl. Informacje dotyczące pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

5. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z 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 (dalej „RODO”), Impel Facility Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu przy A. Słonimskiego 1, przedstawia podstawowe informacje dotyczące przetwarzania Pani/Pana danych osobowych:

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest Impel Facility Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu ul. A. Słonimskiego 1, zwana dalej „IFS Sp. z o.o.” z siedzibą we Wrocławiu ul. A. Słonimskiego 1.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: iod.ifs@impel.pl.
3. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01-208 Warszawa, e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony danych pod adresem e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na podany adres. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl
4. Twoje dane osobowe są przetwarzane przez IFS Sp. z o.o. w następujących celach:
 - a) Zawarcie i realizacji umowy o świadczeniu usług turystycznych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b) Realizacji prawnie uzasadnionych interesów IFS Sp. z o.o., polegających na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - c) Realizacji prawnie uzasadnionych interesów Impel Facility Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a w szczególności w celach marketingu i promocji produktów i usług w celach archiwalnych, dowodowych, statystycznych, sprawozdawczych, w celu dochodzenia roszczeń albo obrony przed nimi (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - d) Marketingu, promocji produktów i usług IFS Sp. z o.o., na podstawie udzielonej zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Wyrażona przez Ciebie zgoda jest udzielana z poszanowaniem swobody jej udzielenia. W dowolnym momencie możesz cofnąć wyrażoną zgodę, nie będzie to miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
 - e) Wysyłania prośby o wypełnienie anonimowej ankiety zawierającej pytania o to w jaki sposób lubisz lub chciałbyś wypoczywać. Dzięki Twoim odpowiedziom oferta naszych wycieczek może być dla Ciebie atrakcyjniejsza (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Wyrażona przez Ciebie zgoda jest udzielana z poszanowaniem swobody jej udzielenia. W dowolnym momencie możesz cofnąć wyrażoną zgodę, nie będzie to miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. IFS Sp. z o.o. będzie przetwarzać Twoje dane osobowe przez okres niezbędny do zrealizowania celów, dla których zostały zebrane tj.
 - a) W zakresie realizacji zawartej z IFS Sp. z o.o. umowy przez okres jej obowiązywania, a po tym czasie przez okres wynikający z przepisów prawa lub dla realizacji uzasadnionych interesów IFS Sp. z o.o., w tym dla zabezpieczenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń.
 - b) W zakresie realizacji obowiązku prawnego ciążącego na IFS Sp. z o.o. przez okres i w zakresie wymagany przez przepisy prawa.
 - c) W przypadku, gdy Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów IFS Sp. z o.o., o których mowa powyżej przez okres do czasu realizacji tych interesów lub wniesienia przez Ciebie sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
 - d) W przypadku, gdy Twoje dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody, tj. dla potrzeb marketingowych lub wysyłki anonimowej ankiety - do momentu wycofania przez Ciebie takiej zgody.
6. Twoje dane osobowe mogą być udostępniane przez IFS Sp. z o.o. następującym odbiorcom - podmiotom przewidzianym w ustawie o usługach turystycznych oraz podmiotom uprawnionym do tego na mocy innych przepisów prawa, m.in. przewoźnikom, hotelarzom, restauratorom, rezydentom, ubezpieczycielom, rezydentom pilotom, firmom transportowym, innym biuram podróży w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem umowy o świadczenie usług turystycznych. Przy czym jeśli dane są przetwarzane na podstawie zgody na przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb wysyłki ankiety preferencji wypoczynkowych (ust. 4 li.d) Spółka nie ujawni Twoich danych. Dostęp do Twoich danych w postaci numeru telefonu komórkowego oraz/lub adresu poczty elektronicznej będą mieli wyłącznie nasi pracownicy.
7. W związku z przetwarzaniem danych przez IFS Sp. z o.o. przysługują Ci następujące prawa:
 - a) Prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i otrzymania ich kopii (art. 15 RODO).
 - b) Prawo do sprostowania nieprawidłowych i uzupełnienia brakujących danych (art. 16 RODO).
 - c) Prawo żądania usunięcia danych —tzw. „prawo do bycia zapomnianym” (art. 17 RODO).

- d) Prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO).
- e) Prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO).
- f) Prawo żądania przeniesienia danych przetwarzanych (art. 20 RODO).
- g) Prawo cofnięcia w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych, które są przetwarzane na podstawie zgody, przy czym prawo to pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- h) Prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, Warszawa o ile uznasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywa się z naruszeniem RODO.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 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.
2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem www.partner-travel.pl bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.
3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 31.03.2024 r.

Data oraz czytelny podpis Podróżnego

Załączniki:

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej.
2. Oferta z opisem wybranej przez **Podróżnego** imprezy turystycznej.
3. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.