

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ
organizowanej przez Biuro Turystyki ZNP LogosTour Licencja Grażyna Ostapiuk

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Zawarcie Umowy o imprezę turystyczną (zwanej dalej Umową lub Umową o udział w imprezie turystycznej lub umową o udział w imprezie turystycznej) – „Zgłoszenie-Umowa o udział w imprezie turystycznej”, której integralną częścią są niniejsze Warunki Uczestnictwa, Program imprezy, Wskazówki dla Podróżnych, kopia Certyfikatu potwierdzającego posiadane gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje, lub inne materiały – w części dotyczącej imprezy turystycznej określonej w Umowie – poprzedzone jest zapoznaniem się przez Podróżnego z ofertą i Biura Turystyki ZNP LogosTour Licencja Grażyna Ostapiuk wpisanym do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod nr 102, posiadającym zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej nr 39674/202/s wydane przez Prezydenta Miasta Poznania oraz posiadającym nr REGON 639723583 i nr NIP 778-016-70-95, zwanego w dalszej części „ORGANIZATOREM”, niniejszymi Warunkami Uczestnictwa (zwanymi dalej Warunkami Uczestnictwa lub Warunkami), które są częścią Umowy, oraz informacjami dodatkowymi, dotyczącymi określonej oferty turystycznej. Zawarcie Umowy poprzedzone jest również spełnieniem obowiązków informacyjnych wobec Podróżnego zgodnie z rozdziałem II niniejszych Warunków Uczestnictwa.
2. Umowę może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada zdolność do takich czynności prawnych. W przypadku podpisania Umowy przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych konieczne jest potwierdzenie Umowy przez przedstawiciela ustawowego. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają Umowę w imieniu własnym i pozostałych Podróżnych.
3. Zawarcie Umowy następuje po podpisaniu Umowy przez Podróżnego i ORGANIZATORA oraz wpłacie zaliczki w wysokości oraz terminie ustalonym w Umowie.
4. Podróżny zobowiązuje się do dokonywania opłat z tytułu zakupu imprezy turystycznej w ustalonych w Umowie terminach i wysokościach. Brak płatności którejkolwiek z rat może upoważnić ORGANIZATORA do odstąpienia od Umowy. W takim przypadku Podróżny ma również obowiązek zapłacić kwotę stanowiącą równowartość rzeczywistych i udowodnionych kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA w związku z wykonanymi przygotowaniem do zrealizowania imprezy turystycznej.
5. Przy zawieraniu Umowy ORGANIZATOR określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia ORGANIZATOROWI. Podróżny jest zobowiązany – zgodnie z niniejszymi Warunkami oraz Umową – do posiadania powyższych dokumentów.
6. Umowę może zawrzeć Agent działający w imieniu i na rzecz ORGANIZATORA. W takim przypadku Agent przed podpisaniem Umowy spełnia obowiązki informacyjne wobec Podróżnego zgodnie z rozdziałem II niniejszych Warunków.
7. Wszystkie pojęcia użyte w niniejszych Warunkach Uczestnictwa (Podróżny, ORGANIZATOR, Agent i inne) zgodne są z definicjami zamieszczonymi w Ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. – Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 (zwanej dalej Ustawą).
8. Warunki Uczestnictwa nie mają zastosowania do imprez turystycznych trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują nocleg, ani do ewentualnej sprzedaży pojedynczych usług. W takim przypadku Podróżnym nie przysługują prawa i obowiązki wynikające z Ustawy, ani nie są oni objęci ochroną wynikającą z Ustawy.

Rozdział II. Obowiązki informacyjne ORGANIZATORA wobec Podróżnego

1. ORGANIZATOR lub Agent (w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem) przed zawarciem Umowy zobowiązany jest do udzielenia Podróżnemu wymaganych Ustawą standardowych informacji, za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, który:
 - 1) do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli jest możliwe użycie hiperłącza, jest określony w załączniku nr 1 do Ustawy,
 - 2) do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli nie jest możliwe użycie hiperłącza, jest określony w załączniku nr 2 do Ustawy.
2. ORGANIZATOR lub Agent (w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem) udziela Podróżnemu, zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek Umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji:
 - 1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych, obejmujących:
 - a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
 - b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
 - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - d) liczbę i rodzaj posiłków,
 - e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
 - f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbie grupy,

- g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
 - h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
- 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty;
 - 3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony;
 - 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
 - 5) termin powiadomienia Podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
 - 6) informację o prawie do rozwiązania przez Podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz o jej wysokości;
 - 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
 - 8) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
 - 9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
3. ORGANIZATOR lub Agent, przed zawarciem Umowy, informuje Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w ust. 2.
 4. Jeżeli przed zawarciem Umowy nie zostały zrealizowane obowiązki informacyjne dotyczące dodatkowych opłat lub innych kosztów, o których mowa w ust. 2 pkt 3, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
 5. Jeżeli dana usługa turystyczna w ramach imprezy turystycznej będzie świadczona w grupie to odpowiednia informacja w tym zakresie, w tym co do liczebności grupy, będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach ORGANIZATORA.
 6. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach ORGANIZATORA.
 7. Imprezy turystyczne organizowane przez ORGANIZATORA – ze względu na ich charakter i specyfikę – nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeżeli zaś dana impreza jest dostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, to odpowiednie informacje o tej dostępności są zawarte w Zgłoszeniu–Umowie lub innych materiałach ORGANIZATORA.
 8. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest i nie może być ściśle określona początkowa i końcowa data imprezy turystycznej, to w Umowie określa się datę przybliżoną, a o dacie faktycznej podróży zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jej ustaleniu.
 9. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest znany i nie może być ściśle określony czas wyjazdu i powrotu z imprezy turystycznej („faktyczny czas wyjazdu i powrotu”) to w Umowie określa się czas przybliżony zaś o faktycznym czasie wyjazdu i powrotu Podróżny zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jego ustaleniu. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci.
 10. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych znajdują się we Wskazówkach dla Podróżnych lub innych materiałach ORGANIZATORA.
 11. Do udziału w imprezach turystycznych ORGANIZATORA i korzystania z usług ORGANIZATORA wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w danej imprezie turystycznej konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych – informacje o tym zamieszcza się w Zgłoszeniu-Umowie.

Rozdział III. Umowa o udział w imprezie turystycznej

1. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu ORGANIZATOR lub Agent udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
2. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
3. Umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera pełną treść uzgodnień, w tym informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy (Rozdział II. ust. 2 niniejszych Warunków Uczestnictwa) oraz art. 42 ust. 4 Ustawy.

Rozdział IV. Zmiany warunków Umowy

1. O wszelkich zmianach danych Podróżnego (w tym danych kontaktowych, rodzaju nośnika właściwego do komunikacji pomiędzy ORGANIZATOREM a Podróżnym, za pomocą którego to nośnika przekazywane są Podróżnemu informacje i materiały dotyczące imprezy turystycznej) zamieszczonych w Umowie, Podróżny powinien niezwłocznie powiadomić ORGANIZATORA. ORGANIZATOR nie odpowiada za niewykonanie Umowy z powodu zmiany danych, o której nie został powiadomiony.

2. ORGANIZATOR przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej, gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji ORGANIZATOR niezwłocznie informuje o zmianie Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
3. Jeżeli ORGANIZATOR przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w Rozdziale II. ust. 2 pkt 1, lub
 - 2) nie może spełnić wymagań specjalnych, o których Podróżny powiadomił ORGANIZATORA i na które strony Umowy wyraziły zgodę, lub
 - 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% ceny o której mowa w Rozdziale VI niniejszych Warunków Uczestnictwaniezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. ORGANIZATOR turystyki może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
4. W powiadomieniu o którym mowa w ust. 3 niniejszego Rozdziału ORGANIZATOR w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - 1) zmianach warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej;
 - 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny powinien poinformować ORGANIZATORA o swojej decyzji, o której mowa w ust. 5;
 - 3) możliwości odstąpienia od Umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt 2;
 - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
5. Podróżny w terminie wyznaczonym przez ORGANIZATORA powinien poinformować ORGANIZATORA, że:
 - 1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - 2) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - 3) odstępuje od Umowy o imprezę turystyczną oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
6. Jeżeli zmiany Umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w ust. 4, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
7. W przypadku gdy Umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 4 pkt 3 albo ust. 5 pkt 2, ORGANIZATOR nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Zapisy Rozdziału VII. ust. 16-21 Warunków Uczestnictwa stosuje się odpowiednio.

Rozdział V. Odstąpienie od Umowy, przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków Podróżnego

1. Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz ORGANIZATORA odpowiadającej cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Podróżnego ORGANIZATOR powinien uzasadnić wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.
3. Opłata może podlegać potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. Nie uchybia to obowiązkowi z Rozdziału I. ust. 4.
4. Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku 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. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
5. ORGANIZATOR może rozwiązać Umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie o udział w imprezie turystycznej, a ORGANIZATOR powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz 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, lub
 - 2) ORGANIZATOR nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
6. ORGANIZATOR dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 4 i 5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Zapis ust. 2 stosuje się odpowiednio.
7. Podróżny może bez zgody ORGANIZATORA przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków z Umowy jest skuteczne wobec ORGANIZATORA, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed

rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się za złożone w rozsądnym terminie.

8. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 7, będzie wiązać się dla ORGANIZATORA z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA na skutek przeniesienia uprawnień z Umowy.
9. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

Rozdział VI. Cena imprezy turystycznej

1. Cena imprezy turystycznej oraz warunki płatności określone są w Umowie.
2. Cena obejmuje wyłącznie usługi wymienione w opisie konkretnej imprezy turystycznej oraz te, przy których wyraźnie nie zastrzeżono, że są dodatkowo płatne. W związku z powyższym, jeżeli usługa, z której Podróżny chce skorzystać nie jest wskazana w opisie konkretnej imprezy turystycznej lub jest wskazana, ale z adnotacją o dodatkowej odpłatności, oznacza to, że w przypadku skorzystania z wyżej wymienionej usługi, Podróżny może zostać zobowiązany do poniesienia dodatkowych opłat lub kosztów odpowiadających tej usłudze.
3. Ceny imprez turystycznych zostały ustalone w złotych polskich po przeliczeniu kursów walut obcych obowiązujących w dniu przygotowania ofert.
4. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy turystycznej po zawarciu Umowy w przypadku wystąpienia okoliczności o których mowa w ust. 5 niniejszego rozdziału, z zastrzeżeniem, że cena imprezy turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Z uwagi na zastrzeżoną możliwość podwyższenia ceny, ORGANIZATOR informuje, że Podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów o których mowa w ust. 5 niniejszego rozdziału, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. Zmiany cen będą obliczane przy uwzględnieniu w szczególności takich kryteriów jak zmiany kursów walut lub kosztów paliwa. Podwyższenie ceny imprezy turystycznej jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany: ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat dotyczących usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład lub zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej. ORGANIZATOR powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny imprezy turystycznej oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczania. W przypadku obniżenia ceny imprezy ORGANIZATOR może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.

Rozdział VII. Odpowiedzialność, prawo do obniżki ceny

1. ORGANIZATOR ponosi odpowiedzialność za wykonanie Umowy, bez względu na to, czy usługi są wykonywane przez ORGANIZATORA, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Podróżny powinien zawiadomić ORGANIZATORA niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych w ramach Umowy nie jest wykonywana zgodnie z Umową, ORGANIZATOR powinien usunąć niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności zapisy Rozdziału VII. ust. 15-21 Warunków Uczestnictwa dotyczące obniżki ceny stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli ORGANIZATOR nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli ORGANIZATOR odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
5. Jeżeli ORGANIZATOR w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, ORGANIZATOR powinien przyznać Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
7. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a ORGANIZATOR nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, ORGANIZATOR zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Zapisy Rozdziału VII. ust. 15-21 Warunków Uczestnictwa dotyczące obniżki ceny stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z ust. 7, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.

11. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, ORGANIZATOR zobowiązany jest do poniesienia kosztów niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy, z tym, że ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa powyżej, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Ur. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że ORGANIZATOR został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
12. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 11, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
13. Organizator turystyki nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w ust. 11 i 12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
14. Podróżny zobowiązany jest do: przestrzegania warunków Umowy o imprezę turystyczną, w tym zgłoszenia się w wymaganym czasie na zbiórkę, do odprawy biletowo-bagażowej, przestrzegania przepisów prawa obowiązującego w Polsce i na terenie kraju pobytu podczas imprezy turystycznej, a także przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa i pożarowych w środkach transportu i miejscach zakwaterowania oraz do stosowania się do zaleceń pilota.
Podróżny ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody.
15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. ORGANIZATOR powinien niezwłocznie wypłacić odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy ORGANIZATOR udowodni, że:
 - 1) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
18. Roszczenia, o których mowa w ust. 15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.
19. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do ORGANIZATORA.
20. W przypadkach innych, niż określone w ust. 19, odpowiedzialność ORGANIZATORA (a co za tym idzie odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez ORGANIZATORA) ograniczona jest – o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa – do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.
21. Obniżka ceny, o której mowa w ust. 15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Ur. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Ur. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Ur. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
22. ORGANIZATOR lub Agent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
23. ORGANIZATOR obowiązany jest niezwłocznie udzielić odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w ust. 11, z tym że pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:
 - 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - 2) 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 niniejszych Warunkach Uczestnictwa.
24. ORGANIZATOR może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 23, 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.
25. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy.
26. W przypadku gdyby którekolwiek z postanowień Umowy lub oświadczenia Podróżnego okazało się mniej korzystne dla Podróżnego niż postanowienia Ustawy, to jest ono nieważne. W takim przypadku w miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy Ustawy.
27. Postanowienia Umowy lub oświadczenia ORGANIZATORA, które zmierzałyby do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie są nieważne.

Rozdział VIII. Procedura skargowa, pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić tym ORGANIZATORA lub jego przedstawiciela w miejscu realizacji imprezy (pilota). 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 postaci papierowej (na adres pocztowy ORGANIZATORA) lub elektronicznej (mailem na adres podany w Zgłoszeniu–Umowie), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, ORGANIZATOR może uznać ją za bezskuteczną, co w żadnej mierze nie uchybia oraz nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata.
2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do ORGANIZATORA lub do Agenta, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę do ORGANIZATORA. Skargę wniesioną do Agenta w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do ORGANIZATORA. Agent nie jest uprawniony do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z 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, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.
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. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, ORGANIZATOR informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega ORGANIZATOR jest Inspekcja Handlowa - Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Poznaniu (Al. Marcinkowskiego 3, 60-967 Poznań, adres strony internetowej: www.wiih.org.pl). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania 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> Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej ORGANIZATORA (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a ORGANIZATOREM zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

Rozdział IX. Ubezpieczenie Podróżnych, Zabezpieczenia finansowe

1. Wypełniając wymogi nałożone Ustawą ORGANIZATOR oświadcza, że na wypadek swojej niewypłacalności:
 - 1) posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa),
 - 2) dokonuje terminowego odprowadzania składek od Umów w należnej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych Ustawą (informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie). Kwota należna z tytułu składki obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.Podróżny powinien otrzymać przed podpisaniem, a najpóźniej przy podpisaniu Umowy o udział w imprezie turystycznej kopię Certyfikatu potwierdzającego posiadanie powyższej gwarancji i jej warunki.
2. Wypłata środków z zabezpieczeń następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z zabezpieczeń wskazanych w ust. 1 niniejszych Warunków Uczestnictwa (zgłoszenie niewypłacalności ORGANIZATORA), należy kontaktować się z:
 - 1) Marszałek Województwa Wielkopolskiego z siedzibą przy ul. Al. Niepodległości 34 61-714 Poznań, tel. +48 61 626 68 40 adres e-mail: ds.sekretariat@umww.pl – gdy Podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji imprezy turystycznej i organizacji powrotu do kraju,
 - 2) Ubezpieczycielem - Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa), tel. (+48 22) 50 56 506, adres e-mail: infolinia@signal-iduna.pl – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną.
3. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej (Podróżni) realizowanej za granicą ubezpieczeni są na podstawie zawartej z Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 205673 z dnia 31.12.2015r. zgodnie z obowiązującymi przepisami. Ubezpieczenie, którego warunki znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże (zakres super) obejmuje koszty leczenia powypadkowego i nagłego zachorowania (z rozszerzeniem ochrony o następstwa chorób przewlekłych i nowotworowych), usługi Assistance, koszty ratownictwa, następstwa nieszczęśliwych wypadków, odpowiedzialność cywilną – do kwot określonych w Umowie (istnieje możliwość wykupienia ubezpieczenia kosztów leczenia na wyższą sumę 60 000 EUR lub 100 000 EUR). Ubezpieczenie obejmuje również bagaż podróżny lub sprzęt sportowy w zależności od rodzaju i zakresu ubezpieczenia wskazanego w Umowie. W ramach zawartego przez ORGANIZATORA

ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa obejmuje również aktywności sportowe oferowane przez ORGANIZATORA w ramach uczestnictwa w imprezie turystycznej.

4. ORGANIZATOR rekomenduje dodatkowo zawarcie ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej oraz ubezpieczenie przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej, których warunki znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje. W przypadku wyboru ubezpieczenia jego rodzaj, wariant i zakres przedstawiony jest w Umowie. W przypadku braku tego ubezpieczenia Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność finansową związaną z ryzykiem kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej lub kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej. Ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej oraz ubezpieczenie przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej powinno być zawarte najpóźniej w ciągu 7 dni od daty podpisania Umowy o świadczenie usług turystycznych. Jeżeli zaś do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje mniej niż 30 dni, ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej może być zawarte jedynie w dniu podpisania Umowy.
5. Ogólne warunki ubezpieczenia są integralną częścią Umowy.
6. W trakcie imprezy turystycznej ORGANIZATOR zobowiązany jest pomóc Podróżnemu w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Podróżnego w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Rozdział X. Dane osobowe

Podróżny posiada wiedzę, że administratorem danych podanych w procesie rezerwacji jest ORGANIZATOR tj. Biuro Turystyki ZNP LogosTour Licencja Grażyna Ostapiuk z siedzibą przy ul. Taczaka 2 61-818 Poznań , e-mail: poznan@logostour.pl
Dane osobowe przetwarzane są dla następujących celów: realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b 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 jako RODO), rozpatrywania ew. skarg (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO), prowadzenia sprawozdawczości finansowej (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO), marketingowych, rozumianych jako przesyłanie – w formie tradycyjnej – katalogów i innych wydawnictw LogosTour (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdzie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni własnych produktów i usług ORGANIZATORA), przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO), naliczenia rabatu (zgodna dot. Członkostwa w ZNP – podstawa prawna: art. 9 ust. 2 lit. a RODO).

Dane osobowe przetwarzane dla celów realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej, w tym rozpatrywania skarg będą przetwarzane do czasu wygaśnięcia roszczeń przysługujących stronom umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, natomiast dane wykorzystywane dla celów marketingowych przetwarzane będą do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w ww. celu albo żądania usunięcia danych, natomiast dane wykorzystywane do przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną, naliczenia rabatu z tyt. członkostwa w ZNP będą przetwarzane do czasu cofnięcia przez Podróżnego stosownej zgody.

Dane osobowe będą udostępnione do Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa, a także lokalnym kontrahentom, w tym także takim, którzy mają siedzibę w państwie trzecim, gdzie stopień ochrony danych osobowych może być niższy niż w państwach członkowskich UE. Ponadto dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom ORGANIZATORA, jak też podmiotom udzielającym wsparcia ORGANIZATOROWI na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia.

Podróżny oraz osoby w imieniu których działa posiadają prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania jak również ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego (lub osób w imieniu których działa) danych osobowych narusza przepisy RODO. Podanie danych w zakresie wskazanym w Umowie jest dobrowolne, ale niezbędne do jej zawarcia. Wyrażenie zgód ma charakter dobrowolny, ale będzie niezbędne do realizacji określonych w nich celów.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli z treści Zgłoszenia-Umowy lub Regulaminu Serwisu (w przypadku sprzedaży przez Internet) wynika inne, niż w niniejszych Warunkach Uczestnictwa, uregulowanie poszczególnych kwestii – stosuje się postanowienia Zgłoszenia-Umowy lub Regulaminu Serwisu.
2. Niniejsze Warunki mają zastosowanie od 16 lipca 2018 r. i zastępują dotychczas obowiązujące Warunki Uczestnictwa.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Uczestnictwa stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, przepisy obowiązujące na podstawie umów międzynarodowych wiążących Polskę oraz wszelkie inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.