

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez biuro podróży NOMADE Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Krakowie

I. Organizator

Organizatorem Państwa imprezy turystycznej jest NOMADE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie, ul. Krowoderska 52/LU2, 31-158 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy pod nr KRS 0000752217
NIP 6762555923, REGON 381514933,
wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr. 22750.
Oferujemy nasze usługi także pod nazwą handlową „NOMADE” lub „Biuro Podróży NOMADE”.

II. Definicje

Następujące pojęcia zawarte w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa mają następujące znaczenie :

- 1) Organizator, My, Biuro podróży – NOMADE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Krakowie,
- 2) Państwo, Podróżny – osoba, która chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniona do podróżowania na podstawie Umowy zawartej z Naszym Biurem podróży,
- 3) Impreza turystyczna – impreza turystyczna w rozumieniu art. 4 pkt 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych [Dz.U. z 2017 r. poz. 2361], objęta Umową zawartą przez Państwa z naszym Biurem podróży,
- 4) Umowa – umowa o udział w Imprezie turystycznej, zawarta pomiędzy Państwem a naszym Biurem podróży,
- 5) Agent, Nasz Agent – przedsiębiorca, który na podstawie zawartej z nami umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży nasze imprezy turystyczne,
- 6) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Biuru podróży przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, 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 niezmienionej postaci; Zazwyczaj jest to dokument w formie papierowej lub w formie pliku pdf,
- 7) Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych [Dz.U. z 2017 r. poz. 2361]
- 8) 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.

III. Zawarcie Umowy

1. Umowę z nami mogą Państwo zawrzeć :
 - a) bezpośrednio z naszym Biurem podróży, wykorzystując w tym celu system rezerwacyjny znajdujący się na Naszej stronie internetowej www.nomade.pl, za pośrednictwem infolinii 12 358 11 11, lub pod adresem e-mail info@nomade.pl.
 - b) za pośrednictwem Naszego Agenta.
2. Osoba zawierająca z nami Umowę musi mieć ukończone 18 lat i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Warunek ten nie dotyczy innych Podróżnych objętych rezerwacją, w tym w szczególności dzieci.
3. Zgłoszenie udziału w imprezie za pośrednictwem naszej strony internetowej, infolinii, adresu e-mail lub u Naszego Agenta stanowi

jedynie Państwa propozycję zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta dopiero z chwilą otrzymania przez Państwa, z Naszego systemu rezerwacyjnego lub od Naszego Agenta, potwierdzenia rezerwacji Imprezy turystycznej utrwalonego na Trwałym nośniku oraz zapłaty przez Państwa 50 % ceny Imprezy turystycznej, a jeżeli umowa została zawarta na mniej niż 30 dni przed planowaną datą wylotu, całości ceny Imprezy turystycznej, w terminie określonym w potwierdzeniu rezerwacji.

4. Prosimy aby przy dokonywaniu rezerwacji zwrócili Państwo uwagę na wszystkie szczegóły rezerwacji oraz prawdziwość Państwa danych personalnych oraz danych innych osób objętych rezerwacją. Późniejsza zmiana rezerwacji może okazać się niemożliwa lub może wiązać się z koniecznością poniesienia przez Państwa dodatkowych kosztów. Im szybciej powiadomimy nas Państwo o nieścisłościach lub błędach w informacjach podanych przez Państwa przy dokonywaniu rezerwacji, tym większe są szanse na zminimalizowanie negatywnych tego skutków.
5. Przed zawarciem Umowy zostaną Państwu udostępnione niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, formularz Standardowych Informacji, Polityka prywatności, Warunki Ubezpieczenia, a także Informacje praktyczne. Prosimy aby zapoznali się Państwo z treścią tych dokumentów, jak również aby udostępnił je Państwo innym Podróżnym objętym Państwa rezerwacją.

IV. Cena Imprezy turystycznej

1. Cena za Imprezę turystyczną określona jest w potwierdzeniu rezerwacji, gdzie wskazane są również świadczenia objęte Umową, zawarte w naszej ofercie. Cena wybranej przez Państwa Imprezy jest obliczana na podstawie cen usług i dat wybranych przez Państwa i zależy od liczby osób uwzględnionych w rezerwacji. Przed zawarciem Umowy powinni Państwo zwrócić szczególną uwagę na to jakie świadczenia obejmuje Umowa, a jakich nie. Jeżeli nie zastrzeżono inaczej, cena nie zawiera w sobie opłat paszportowych, opłat za wizy oraz opłat za szczepienia, które Państwo oraz pozostałe osoby objęte Umową pokrywają we własnym zakresie.
2. Zapłaty ceny za Imprezę turystyczną należy dokonać zgodnie z harmonogramem zawartym w potwierdzeniu rezerwacji.
3. Za zapłatę ceny obejmującej wszystkie osoby objęte rezerwacją odpowiada osoba dokonująca rezerwacji.
4. Zapłaty za Imprezę turystyczną można dokonać :
 - a) przelewem na rachunek bankowy Nomade prowadzony przez mBank o numerze: **14 1140 1081 0000 4372 6500 1001**,
 - b) przy wykorzystaniu szybkich płatności internetowych, do których link otrzymają Państwo na wskazany podczas dokonywania rezerwacji adres e-mail, lub
 - c) u Naszego Agenta, za pośrednictwem którego zawarli Państwo Umowę.
- 5) W przypadku gdy płatność za Imprezę turystyczną dokonywana jest przelewem tradycyjnym, dla skuteczności rezerwacji niezbędne jest przesłanie przez Państwa na adres e-mail info@nomade.pl potwierdzenia przelewu kwoty wynikającej z harmonogramu zawartego w potwierdzeniu rezerwacji, w terminie wskazanym w harmonogramie.
- e) Jeśli nie otrzymamy wpłaty za Imprezę turystyczną w pełnej wysokości i w terminach określonych w harmonogramie zawartym w potwierdzeniu rezerwacji, a w przypadku zapłaty przelewem tradycyjnym, w najbliższym dniu roboczym po dniu jego zlecenia, zastrzegamy sobie prawo do potraktowania Państwa rezerwacji jako anulowanej.
- f) W przypadku gdy nie dokonają Państwo, w terminie przewidzianym w harmonogramie wpłaty na poczet ceny imprezy turystycznej, której termin płatności zgodnie z harmonogramem, przypada na okres po zawarciu Umowy [drugiej części ceny], poza anulowaniem

rezerwacji, naliczone zostaną opłaty za odstąpienie od Umowy, określone w pkt VIII ust. 2 lub 3 poniżej.

V. Pasporty, wize, ochrona zdrowia

1. W treści naszej oferty znajdziesz informacje dotyczące wymogów paszportowych, wizowych oraz zdrowotnych obowiązujących w kraju docelowym Państwa podróży oraz w krajach tranzytowych [jeżeli dotyczy].
2. Przed zawarciem Umowy powinni Państwo sprawdzić czy Państwo oraz osoby objęte dokonaną przez Państwa rezerwacją, spełniają wymagania paszportowe, wizowe i zdrowotne umożliwiające wzięcie udziału w rezerwowanej Imprezie turystycznej. W szczególności powinni Państwo sprawdzić termin ważności paszportów [większość krajów wymaga, aby paszport był ważny co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu do kraju], spełnianie przez Państwa oraz pozostałe osoby objęte Umową warunków uzyskania wizej wyjazdowej, posiadanie niezbędnych szczepień, jeżeli są one wymagane.
3. Nasze Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności jeżeli Państwo lub inne osoby objęte Umową, nie będą mogli uczestniczyć w Imprezie turystycznej z powodu niespełniania wymogów paszportowych, wizowych lub zdrowotnych obowiązujących w kraju docelowym lub w krajach tranzytowych.

VI. Zmiana warunków Umowy przez Biuro podróży przed rozpoczęciem Imprezy

1. Dokładamy najwyższej staranności aby Państwa podróż przebiegała w sposób całkowicie zgodny z treścią Naszej oferty i zawartej pomiędzy nami Umowy. Pomimo tego, w pewnych sytuacjach możemy być zmuszeni do zmiany warunków Umowy.
2. Jeżeli zmiany warunków Umowy są nieznaczne, nie przysługuje Państwu uprawnienie do odstąpienia od Umowy lub do obniżenia ceny Imprezy turystycznej. O zakresie tych zmian poinformujemy Państwa niezwłocznie po ich wprowadzeniu, na Trwałym nośniku.
3. Zmianami nieznacznymi są zmiany, które nie dotyczą głównych właściwości usług turystycznych objętych Umową. W szczególności mogą to być : zmiana obiektu zakwaterowania na obiekt o tej samej lub wyższej kategorii, zmiana linii lotniczych, zmiana godziny wylotu, kolejność realizacji programu Imprezy.
4. Jeżeli zmuszeni będziemy wprowadzić znaczne, w rozumieniu art. 46 Ustawy, zmiany warunków Umowy, powiadomimy Państwa o tym fakcie niezwłocznie na Trwałym nośniku, informując jednocześnie o przysługujących Państwu z tego tytułu uprawnieniach. W terminie wskazanym w powiadomieniu powinni Państwo poinformować nas na trwałym nośniku, czy przyjmują Państwo zmienione znacznie warunki Umowy, czy odstępują Państwo od Umowy.
5. Szczegółowe zasady zmiany warunków Umowy określają art. 44-46 Ustawy.

VII. Przeniesienie uprawnień z Umowy

1. Mają Państwo prawo, bez naszej zgody, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej wszystkie uprawnienia, jakie przysługują Państwu z tytułu Umowy o udział w Imprezie turystycznej, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec naszego Biura podróży, jeżeli zawiadomimy nas Państwo o tym, na Trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, przy czym zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej uważa się za złożone w rozsądnym terminie.
3. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków przez osobę przejmującą uprawnienia, zawsze wiąże się dla naszego Biura

podróży z dodatkowymi kosztami [np. koszty zmiany rezerwacji biletów lotniczych], które mają Państwo obowiązek ponieść.

4. Po otrzymaniu od Państwa informacji o zamiarze przeniesienia uprawnień z Umowy na inną osobę, poinformujemy Państwa niezwłocznie o wysokości dodatkowych kosztów związanych ze zmianą podróży oraz o terminie i sposobie ich dopłaty. Przeniesienie uprawnień na inną osobę będzie skuteczne z chwilą dokonania wpłaty dodatkowych kosztów na nasz rachunek bankowy.
5. Za nieuiszczoną przed przeniesieniem uprawnień z Umowy część ceny Imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez nas w wyniku zmiany podróży uczestniczącego w Imprezie turystycznej odpowiadają Państwo solidarnie z osobą przejmującą Państwa uprawnienia.

VIII. Odstąpienie od Umowy

1. Do chwili rozpoczęcia Imprezy turystycznej mogą Państwo w każdym czasie odstąpić od Umowy, składając na Trwałym nośniku oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone pisemnie pod adresem ul. Krowoderska 52/LU2, 31-158 Kraków lub u Agenta, który pośredniczył w zawarciu Umowy, lub pocztą elektroniczną pod adresem info@nomade.pl.
2. Jeżeli odstępują Państwo od Umowy z przyczyn za które nie ponosimy odpowiedzialności, pobierzemy od Państwa opłatę za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Wysokość opłaty uzależniona jest od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej odstąpili Państwo od Umowy, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi :
 - a) 30 % ceny Imprezy jeżeli odstąpienie nastąpi do 45 dni przed planowanym rozpoczęciem Imprezy,
 - b) 50 % ceny Imprezy jeżeli odstąpienie nastąpi od 44 do 31 dni przed planowanym rozpoczęciem Imprezy,
 - c) 75 % ceny Imprezy jeżeli odstąpienie nastąpi od 30 do 15 dni przed planowanym rozpoczęciem Imprezy,
 - d) 100 % ceny Imprezy jeżeli odstąpienie nastąpi 14 dni lub później przed planowanym rozpoczęciem Imprezy.
3. W przypadku gdy wybrali Państwo przelot inną klasą niż ekonomiczna, opłaty za rezygnację przewidziane w ust. 2 nie znajdują zastosowania. W takim przypadku opłata za odstąpienie zostanie ustalona na podstawie rzeczywistych kosztów poniesionych przez nasze Biuro podróży w celu realizacji Umowy. Przed odstąpieniem od Umowy prosimy Państwa o kontakt z naszym Biurem podróży w celu uzyskania informacji o wysokości opłaty za odstąpienie.
4. Opłata za odstąpienie zostanie potrącona z dokonanych przez Państwa wpłat na poczet ceny Imprezy, a nadwyżka [jeżeli wystąpi] zostanie zwrócona na Państwa rachunek bankowy w terminie 14 dni od chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku gdy wpłaty dokonane przez Państwa przed odstąpieniem od Umowy są niższe od należnej opłaty za rezygnację, mają Państwo obowiązek dopłacić różnicę w terminie 7 dni od dnia otrzymania od nas informacji o wysokości dopłaty.
5. Przy zawieraniu Umowy mogą Państwo dodatkowo wykupić ubezpieczenie od rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej z przyczyn losowych. W przypadkach i na warunkach określonych w umowie ubezpieczenia zakład ubezpieczeń zwróci Państwu koszty wynikające z odstąpienia od Umowy. Szczegółowe zasady ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej znajdują Państwo u Naszych Agentów lub pod adresem www.nomade.pl. Umowę ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej zawierają Państwo z zakładem ubezpieczeń, a nasze Biuro podróży nie odpowiada za jej realizację i wypłatę

odszkodowania.

IX. Ubezpieczenie

1. Wszystkie osoby podróżujące na podstawie zawartej z nami Umowy objęte są ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków [NNW], ubezpieczeniem kosztów leczenia [KL] oraz ubezpieczeniem bagażu.
2. Siedziba centrali Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. mieści się w Warszawie przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01 – 204 Warszawa.
3. Klient podczas podróży jest ubezpieczony na podstawie Ogólnych Warunków Bezpieczne Podróże z dnia 19.07.2021 w zakresie super na sumy KL 60 000 euro NNW 15 000 zł Bagaż 2000 zł ze sportami amatorskimi. Klient zawsze może zgłosić chęć ubezpieczenia się na wyższe sumy organizatorowi wyjazdu oraz można dodać do zakresu uprawianie sportów ekstremalnych.
4. Klient ma możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w Imprezie jak również Klient ma możliwość poszerzenia zakresu ubezpieczenia ponad to, o którym mowa w ust. 1.
5. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji obejmuje: koszty rezygnacji z imprezy RG oraz przerwania imprezy turystycznej RGS z powodów określonych w OWU Bezpieczne Rezerwacje. W wariantcie RG gwarantuje do 100% zwrotu kosztów wyjazdu gdy zaistnieje niemożność wyjazdu z powodów zdrowotnych uczestnika lub osoby bliskiej uczestnika zgodnie z def. osoby bliskiej. W wariantcie RGS gwarantuje zwrot niewykorzystanych świadczeń podróży jeżeli wynikają one z konieczności przerwania imprezy turystycznej i wcześniejszego z niej powrotu z powodów określonych w OWU Bezpieczne Rezerwacje. Ubezpieczenie obejmuje również rezygnację z wyjazdu z powodu śmierci osoby bliskiej oraz rozszerzenie o powody rezygnacji i przerwania imprezy związane z zastrzeżeniem chorób przewlekłych.
6. Nie odpowiadamy za spełnienie przez zakłady ubezpieczeń świadczeń z umów ubezpieczenia. Adresatem wszelkich roszczeń z tego tytułu powinny być wyłącznie zakłady ubezpieczeń.
7. Jeżeli oferowane przez nas ubezpieczenie uważają Państwo za niewystarczające, zawierając Umowę lub we własnym zakresie, mogą Państwo dokupić dodatkowe ubezpieczenie.

X. Zabezpieczenie finansowe wykonania Umowy

1. Oświadczamy, że nasze Biuro podróży posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. oraz że odprowadzamy należne od umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Potwierdzenie zawarcia umowy gwarancji znajdują Państwo pod adresem www.nomade.pl. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22.
2. Wypłata środków z gwarancji następuje:
 - a) w przypadku osób już uczestniczących w Imprezie turystycznej, w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju przez Małopolski Urząd Marszałkowski,
 - b) w przypadku osób, których Impreza jeszcze się nie rozpoczęła, w zakresie zwrotu całości lub części wpłat uiszczonych tytułem zapłaty za Imprezę, przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

XI. Obowiązki i odpowiedzialność naszego Biura podróży

1. Ponosimy odpowiedzialność za należyte wykonanie usług objętych zawartą z Państwem Umową o udział w Imprezie turystycznej.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za niezgodność usług turystycznych z Umową jeżeli :

- a) niezgodność powstała z winy Państwa lub innych osób objętych Umową, lub
 - b) niezgodność powstała z winy osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności tej nie dało się przewidzieć lub uniknąć, lub
 - c) niezgodność powstała w wyniku nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
3. Nie ponosimy także odpowiedzialności za realizację usług, które nie są objęte naszą Umową lub nie są przez nas reklamowane w naszych katalogach, ofertach i na naszej stronie internetowej, w szczególności za niereklamowane przez nas usługi turystyczne, które nabywają Państwo podczas podróży.
 4. Jeżeli stwierdzą Państwo, że usługi są realizowane niezgodnie z Umową, powinni Państwo zawiadomić nas o tym niezwłocznie pod adresem info@nomade.pl, telefonicznie pod nr. 12 358 11 11 lub za pośrednictwem Agenta u którego zawarli Państwo Umowę. O niezgodności powinni nas Państwo powiadomić, w miarę możliwości, jeszcze w trakcie trwania Imprezy, tak abyśmy mogli podjąć działania w celu jej usunięcia.
 5. W przypadku zgłoszenia przez Państwa reklamacji z tytułu niezgodności Imprezy turystycznej z Umową odpowiedzi na reklamację udzielimy Państwu na Trwałym nośniku, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia.
 6. Informujemy, że w przypadku gdy niezgodność dotyczy usług świadczonych przez hotel, lub naszych partnerów świadczących inne usługi objęte Umową, usunięcie niezgodności nastąpi zazwyczaj szybciej, gdy zwrócą Państwo na nią uwagę bezpośrednio obsłudze hotelu lub naszym partnerom.
 7. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, podejmiemy najwyższe starania, aby jak najszybciej usunąć niezgodność. Jeżeli okaże się to niemożliwe albo wiązać się będzie z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą, nie będziemy mieli obowiązku usunięcia takich niezgodności.
 8. Szczegółowe uprawnienia jakie przysługują Państwu w przypadku niezgodności usług turystycznych z Umową określają art. 48 i 50 Ustawy.
 9. Nasze Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za błędy w rezerwacji, jeżeli :
 - a) odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny,
 - b) błąd powstał na skutek nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności.
 10. W przypadku innych szkód niż szkody na osobie oraz szkody spowodowane przez nasze Biuro podróży umyślnie lub w wyniku niedbalstwa, maksymalna wysokość odszkodowania względem Podróżnego ograniczona jest do trzykrotności całkowitej ceny Imprezy turystycznej przypadającej na tego Podróżnego. Ponadto, jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią Imprezy turystycznej [np. przepisy ograniczające odpowiedzialność linii lotniczych za opóźniony lub odwołany lot], takie same ograniczenia znajdują zastosowanie do odpowiedzialności Naszego Biura podróży.

XII. Odpowiedzialność linii lotniczych

1. W przypadku nienależytego wykonania usługi przelotu przez linie lotnicze, w tym także w przypadku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu, powinni Państwo zgłosić reklamację bezpośrednio u przedstawiciela linii lotniczej, która realizowała Państwa przelot, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez linie lotnicze - skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
2. Szczegółowe zasady odpowiedzialności linii lotniczych określają :

- a) Konwencja Warszawska z dnia 12 października 1929 r.,
- b) Konwencja Montrealska z dnia 28 maja 1999 r.,
- c) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów,
- d) ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze.

XIII. Pomoc w trudnych sytuacjach

1. Jeżeli w czasie Imprezy turystycznej znajdują się Państwo w trudnej sytuacji w rozumieniu art. 52 Ustawy, w tym w nadzwyczajnych i nieuniknionych okolicznościach, udzielimy Państwu odpowiedniej pomocy, w tym w szczególności:
 - a) udzielimy Państwu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
 - b) udzielimy Państwu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej.
2. Jeżeli trudna sytuacja powstała wyłącznie z Państwa winy umyślnej lub w wyniku Państwa rażącego niedbalstwa, obciążymy Państwa rzeczywistymi kosztami udzielonej pomocy.

XIV. Loty

1. Godziny lotów podane podczas rezerwacji są jedynie orientacyjne i mogą ulec zmianie. Także godziny lotów zamieszczone na biletach mogą ulec zmianie, dlatego Państwa obowiązkiem jest sprawdzenie na 24 godzin przed planowaną datą lotu, aktualnej godziny odlotu. Godziny odlotu można sprawdzić na stronie linii lotniczych oraz lotniska.
2. Zgodnie z zasadami obowiązującymi przy organizacji lotów pasażerskich pasażerowie, którzy nie ukończyli 18 lat w dniu podróży, są uważani za nieletnich. Nieletnich dzieli się na:
 - a) dzieci, które nie ukończyły 2 lat w dniu w którym odbywa się lot – nie posiadają one osobnego miejsca w samolocie i podróżują w towarzystwie osoby dorosłej,
 - b) dzieci w wieku od 2 do 18 lat ustalonym według dnia wylotu – posiadają osobne miejsce w samolocie i podróżują w towarzystwie osoby dorosłej.
3. W przypadku gdy nie skorzystają Państwo z zakupionego w ramach zawartej z nami Umowy lotu do miejsca docelowego, linie lotnicze anulują także Państwa lot powrotny. W takim przypadku nasze Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania przez Państwa z lotu powrotnego.

XV. Informacja o pozasądowych metodach rozwiązywania sporów

1. Korzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przez nasze Biuro podróży jest dobrowolne. Nie wyrażamy generalnej zgody na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W każdym przypadku z osobna składamy, na Trwałym nośniku, oświadczenie o zgodzie albo braku zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczącej konkretnej reklamacji.
2. Szczegółowe zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
3. Informujemy, że w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich nasze Biuro podróży podlega Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej z siedzibą w Krakowie [www.krakow.wiih.gov.pl].
4. Informujemy także, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma

internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami [platforma ODR].

5. Nasze Biuro podróży nie wyraża zgody na tryb rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

XVI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 01.01.2019r.