

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU) w imprezach turystycznych Prima Holiday sp. z o. o.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Prima Holiday Sp. z o.o. stawia sobie za cel oferowanie wartościowych usług i zapewnienie optymalnego wypoczynku swoim Klientom. Prawa i obowiązki klienta określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU) wydane w oparciu o art. 384 KC i Ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017r. Integralną częścią umowy o świadczenie usług turystycznych stanowią niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa łącznie z informacjami określonymi w sekcji Niezbędne Informacje dla Podróżnych. Przy zawieraniu Umowy/Zgłoszenia-Rezerwacji uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszymi warunkami.

1.2. Organizatorem imprez jest Prima Holiday Sp. z o. o. zwana dalej Biurem/Organizatorem. Organizator posiada zezwolenie nr 1383 na prowadzenie działalności turystycznej wydane przez Wojewodę Mazowieckiego. Firma działa pod nazwą handlową PRIMA HOLIDAY.

1.3. Podpisanie Zgłoszenia-Rezerwacji oznacza, że osoba zawierająca Umowę (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy. Osoba zawierająca umowę wskazana na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Rezerwacji /Umowie i dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi być pełnoletnia.

1.4. Organizator przestrzega Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO). Z polityką prywatności Organizatora można zapoznać się na stronie internetowej Organizatora pod adresem www.primaholiday.pl

1.4. Wszelkie spory prawne wynikłe z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Kodeksu Postępowania Cywilnego oraz ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017r.

1.5. Wszelkie zmiany zapisów zawartych w katalogach organizatora aktualizowane i publikowane są w systemie rezerwacyjnym oraz na stronie internetowej organizatora www.primaholiday.pl i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia umowy. W przypadku aktualizacji oferty Klient otrzymuje informację o takiej zmianie na druku Zgłoszenia-Rezerwacji/Umowy przed rozpoczęciem podróży.

1.6. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Umową uczestnictwa. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro.

1.7. Niniejsze OWU obowiązują wszystkich uczestników imprez organizowanych przez Organizatora od 01.07.2018r.

2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Przed zawarciem umowy Klient otrzymuje od Organizatora lub działającego w jego imieniu Agenta:

a) standardowe informacje dotyczące aktualnie obowiązujących przepisów dotyczących zawieranych umów o świadczenie usług turystycznych oraz przysługujących Klientowi uprawnień i obciążających go obowiązków,

b) Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PRIMA HOLIDAY,

c) warunki ubezpieczenia KL/NNW;

Otrzymaenie tych dokumentów Klient jest zobowiązany potwierdzić w sposób pisemny.

2.2. Dokonane przez Klienta Zgłoszenie, które podpisywane jest na druku Zgłoszenie-Rezerwacja traktowane jest jako propozycja zawarcia umowy. Właściwa Umowa zostaje zawarta automatycznie z chwilą potwierdzenia przez Organizatora warunków zawartych w zgłoszeniu (poprzez potwierdzenie Zgłoszenia-Rezerwacji w systemie rezerwacyjnym Organizatora) oraz po dokonaniu przez Klienta należnej wpłaty – zaliczki lub całości ceny imprezy, jak wskazane w pkt. 3.6., 3.7, a w przypadku zgłoszenia podpisanego na podstawie oferty specjalnej, po dokonaniu wpłat określonych w ofercie specjalnej.

2.3. Podpisując Zgłoszenie – Rezerwację Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i udostępnianie swoich oraz pozostałych uczestników danych osobowych niezbędnych dla realizacji imprezy.

2.4. Wraz z przyjęciem Zgłoszenia-Rezerwacji Klient otrzymuje następujące informacje, których otrzymanie potwierdza w formie pisemnej:

1) dotyczące głównych właściwości usług turystycznych:

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 osób w grupie,

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 oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy; 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 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.

2.5. Informacje określone w pkt. 2.4. stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.

3. CENA. WARUNKI PŁATNOŚCI. ZNIŻKI DLA DZIECI.

3.1. Cena imprezy turystycznej podana jest w Umowie w PLN i obejmuje podatek od towarów i usług.

3.2. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.

3.3. Na cenę imprezy składają elementy wskazane na druku Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowy.

3.4. W skład ceny nie wchodzi elementy wskazane na druku Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowy.

3.5. Ceny zostały skalkulowane z uwzględnieniem godzin odlotów i przylotów, mając na uwadze rzeczywistą liczbę świadczeń, jaką otrzymują Klienci.

3.6. Przy zawarciu Umowy Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Przy imprezach z terminem rozpoczęcia do 30 dni zaliczka wynosi do 30% ceny imprezy. Nie dopuszcza się możliwości zapłaty kwoty wyższej niż 30% ceny imprezy w terminie wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkie nadpłaty będą niezwłocznie zwracane. Pozostała do zapłaty kwota należy wpłacić w terminie na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku zakupu imprez z terminem rozpoczęcia krótszym niż 30 dni Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy.

3.7. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub kasa biura organizatora. Należna wpłata winna wpłynąć do biura najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Jeśli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wylotem płatność musi nastąpić tego samego dnia. W przypadku dokonania płatności przelewem Klient zobowiązany jest przesłać niezwłocznie (tego samego dnia) bankowy dowód wpłaty e-mailem na wskazany w umowie adres organizatora. W takim wypadku rekomendujemy realizowanie płatności kartą płatniczą (dostęp do panelu Klienta wskazany jest na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie).

3.8. Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy cena danej wycieczki została obniżona z powodu Ofert Specjalnych czy Last Minute.

3.9. Rodzaje i wysokość zniżek biuro określa w aktualnej ofercie. Gdy uczestnikiem imprezy jest dziecko, osoba zawierająca umowę powinna podać dokładną datę urodzenia dziecka i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do weryfikacji daty urodzenia dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym w zgłoszeniu-rezerwacji biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania pełnej ceny imprezy jak za osobę dorosłą wraz z opłatą manipulacyjną. Za upoważniający do uzyskania zniżek wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

4. ZMIANY CEN. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY

4.1. Organizator zastrzega możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej ustalonej w Umowie w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej, cen

paliv. Wzrost ceny będzie skutecznym w stosunku do Uczestnika wyłącznie po Wzrost ceny będzie skutecznym w stosunku do Uczestnika wyłącznie po uzasadnieniu podwyżki jednej z wyżej wymienionych przyczyn, wskazaniu sposobu jej obliczenia i doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomienia o wzroście ceny co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

4.2. Klient ma prawo do obniżki ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. 4.1, jeśli nastąpiło to przed rozpoczęciem imprezy, a po zawarciu umowy. Organizator ma prawo do potrącenia od zwrotu należnego Klientowi rzeczywistych kosztów obsługi. Na żądania Klienta Organizator ma obowiązek przedstawić dowód poniesionych kosztów obsługi.

4.3. W przypadku gdy po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie, Uczestnik zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmianie podlegają główne właściwości usługi turystycznej (opisane w pkt.2.4.) lub Organizator nie może spełnić specjalnych wymagań, na które strony się umówiły lub proponuje podwyższenie ceny przekraczającej 8% wartości imprezy turystycznej - Uczestnik powinien niezwłocznie, najpóźniej w terminie 2 dni od otrzymania informacji, poinformować Organizatora w formie pisemnej (e-mail, wiadomość do rezerwacji), – czy przyjmuje proponowaną zmianę

– czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Wskazane uprawnienia nie przysługują Klientowi w wypadku podwyższenia ceny mieszczącego się w granicach 8% wartości ceny imprezy.

4.4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od uczestnika w trakcie trwania imprezy turystycznej Biuro nie przewiduje przewidzianych w umowie usług, stanowiąca istotną część programu tej imprezy, wówczas Biuro wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jako świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

4.5. Jeżeli nie zgłosiła się minimalna liczba uczestników Organizator ma prawo odwołać imprezę:

a) najpóźniej na 20 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeśli trwa dłużej niż 6 dni z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez pobytowych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 40 osób, o przeloty rejsowe – min. 6 osób, a w przypadku imprez objazdowych – min. 8 osób,

b) najpóźniej na 7 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeśli trwa od 2 do 6 dni z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez pobytowych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 40 osób, o przeloty rejsowe – min. 6 osób, a w przypadku imprez objazdowych – min. 8 osób.

4.6. Organizator ma prawo odwołać imprezę z powodu 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. Musi wówczas powiadomić niezwłocznie Klienta o rozwiązaniu umowy przed rozpoczęciem imprezy. Z tych samych powodów od umowy może odstąpić Klient, który może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. Rezygnacja nie jest możliwa w sytuacji, gdy okoliczności te występowały już w dacie zawierania umowy, a mimo to Klient zdecydował się na jej zawarcie oraz w sytuacji, w której okoliczności te ustaly przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4.7. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy z powodów określonych w pkt. 4.5. i 4.6..

5. ŚWIADCZENIA. LINIE LOTNICZE. BAGAŻ. DOKUMENTY PODRÓŻY.

5.1. Organizator w miarę możliwości stara się uwzględnić poza umowne, specjalne życzenia Klientów, jak np. pokój na określonym piętrze, pokoje obok siebie, widok na morze, etc. Brak realizacji tego typu dodatkowych życzeń Klientów nie może być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

5.2. Zgodnie z międzynarodowymi standardami doba hotelowa rozpoczyna się o godzinach 14:00-15:00 czasu lokalnego w 1szym dniu wypoczynku, zaś kończy się między godz. 10.00 a 12:00 czasu lokalnego ostatniego dnia wypoczynku (w zależności od kierunku i polityki hotelu), do tego czasu Klient powinien opuścić pokój hotelowy.

5.3. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy turystycznej. W pierwszym i ostatnim dniu imprezy realizowany jest transport/przelet.

5.4. Bagaż – limit bagażu uczestnika na imprezy lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego oraz jedna sztuka bagażu głównego w zależności od przewoźnika realizującego dany lot (jak wskazane na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie). Dzieci do lat dwóch nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu, przysługują im natomiast bezpłatny przewóz składanego wózka. W przypadku nadbagażu klient ma obowiązek dokonać dopłaty według stawek przewoźnika.

5.5. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od momentu odebrania uszkodzonego bagażu na adres przedstawicielstwa linii lotniczych. W sytuacji, gdy bagaż Klienta został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem

należy bezwzględnie złożyć formularz zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi lotniczemu w miejscu przeznaczonym do tego przez linie lotnicze. Protokół (P.I.R.) sporządzany jest wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta.

5.6. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych realizujących dany rejs. Biuro Podróży Prima Holiday zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian rozkładów lotu (o ile zmiany takie narzucone są przez linie lotnicze) i o ile nie zmienia się ilość świadczących stanowiących istotne warunki umowy.

5.7. Przy wylotach z Prima Holiday obowiązuje e-bilet lotniczy (nie dotyczy dojazdu własnego), który każdy z uczestników otrzymuje po dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na min. 2 dni przed wylotem, na podany w Umowie/Zgłoszenie-Rezerwacji adres e-mail. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną. Na podany w Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie adres e-mail wraz z biletem lotniczym Uczestnik otrzymuje również voucher do hotelu oraz ubezpieczenie. Posiadanie tych dokumentów jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej. W tej sytuacji Klient jest zobowiązany do podania prawidłowego adresu poczty e-mail.

5.8. Lot do / z miejsca docelowego podlegają warunkom zawartym w konwencji warszawskiej z 1929 r. z późn. zm. i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych, Konwencji Montrealskiej z 1999r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Klient objęci są opieką linii lotniczych (dot. linie czarterowe oraz liniowe).

6. ZMIANA REZERWACJI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY.

6.1. W każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient może odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Rezygnacja z imprezy wymaga pisemnego oświadczenia Klienta pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia chwili rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.

6.2. W sytuacji gdy Klient odstąpił od umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn leżących po stronie Klienta, jest on zobowiązany do zapłaty Organizatorowi opłaty za odstąpienie od Umowy skalkulowanej jako cena imprezy turystycznej pomniejszona o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług, z uwzględnieniem kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania oraz części wynagrodzenia Organizatora odpowiadającej jego dotychczasowym czynnościom poczynionym w celu wykonania imprezy, opłata za odstąpienie jest uzależniona od terminu odstąpienia przed datą rozpoczęcia imprezy i wynosi odpowiednio:

- * przy rezygnacji zgłoszonej do 45 dni przed datą wylotu stała opłata manipulacyjna w wysokości 19% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej od 44 do 36 dnia włącznie przed terminem odlotu – 25% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej od 35 do 22 dnia włącznie przed terminem odlotu – 35% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie przed terminem odlotu – 50% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie przed terminem odlotu – 75% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie przed terminem odlotu – 85% wartości imprezy
- * przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu, również w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej – od 90% do 100% wartości imprezy. Podane powyżej wartości stanowią kwoty potrąceń względem całkowitej wartości Umowy opartej na połączeniach czarterowych. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe i lowcostowe koszty wynikające z rezygnacji z udziału w imprezie będą związane z taryfą przewoźnika obsługującego dany lot i będą każdorazowo określone do umowy w momencie rezygnacji Klienta. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w imprezie turystycznej. Uczestnik może dokupić także dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (patrz punkt 8.3).

6.3. Organizator informuje, że klient może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, za opłatą dodatkowej składki w wysokości 3% wartości imprezy (szczegóły punkt 8 – Ubezpieczenie).

6.4. Klient może przenieść na inną 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. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na piśmie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestników imprezy u przewoźników lotniczych oraz w hotelu, jednak nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników przeniesienie uprawnień jest możliwe nie później niż w 30 dni przed dniem wyjazdu. W takim wypadku również

przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

6.5. Każda zmiana danych uczestnika dokonana przez Klienta po potwierdzeniu rezerwacji może wiązać się z dodatkową opłatą za faktycznie poniesione przez Organizatora koszty związane ze zmianą. Biuro podaje informację, iż zwyczajowo średnie i historyczne koszty związane ze zmianą danych uczestnika na połączeniach czarterowych kształtują się następująco: – w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych do 48 godzin przed wylotem zwykle do 150 PLN / os. (pod warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniana data urodzenia dziecka nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania)

– w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych na mniej niż 48 godzin przed wylotem zwyczajowo koszty związane ze zmianą danych uczestnika kształtują się w wysokości od 200 PLN do 300 PLN (pod warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniana data urodzenia dziecka, nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania)

- w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe/liniowe oraz low costowe przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

6.6. Klient będący konsumentem w rozumieniu ustawy z 30.05.2014r. o prawach konsumenta, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalnym przedsiębiorstwem może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI.

– UCZESTNIKA

7.1. Każdy uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania paszportowych, wizowych, celnych, sanitarnych i zdrowotnych i innych przepisów kraju, do którego podróżuje. Klient jest odpowiedzialny za dotrzymanie wszelkich przepisów niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez organizatora.

W ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego (ważny i nieszkodzony). Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny (min. 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym zwykle nie może być to paszport tymczasowy) i nieszkodzony paszport, zawierający wolne strony, aby w związku z realizowaną imprezą możliwe było wystawienie wiz lub innych oznaczeń. Podróżujące dzieci (niezależnie od wieku) muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport / dowód osobisty). Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym organizator zaleca przed zawarciem umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Obywateli innych narodowości powinni zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych.

7.2. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za korzystanie z telefonu w pokoju hotelowym czy z mini baru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez biuro.

7.3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

7.4. W przypadku imprez samolotowych Klient rezerwujący imprezę zobowiązany jest skontaktować się z organizatorem lub agentem turystycznym, w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem, na 24 godziny przed terminem wylotu, w celu potwierdzenia rozkładu lotu. Klienci powinni stawić się na lotnisku na dwie godziny przed planowanym odlotem. Uczestnik jest zobowiązany także potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed powrotem do kraju (w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju) u lokalnego przedstawiciela biura-rezydenta lub na tablicy informacyjnej w hotelu lub księżce hotelowej.

7.5. Klient każdorazowo przed wylotem otrzyma na wskazany w Zgłoszeniu-Rezerwacji adres poczty elektronicznej dokumenty podróży (bilet lotniczy + voucher) i jest zobowiązany do wydruku tego biletu lotniczego samodzielnie lub bezpłatnie w miejscu w którym dokonał zakupu imprezy. Na uczestnika imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym biletu lotniczego obejmującego przelot tam i z powrotem. Bilet ten uczestnik zobowiązany jest zachować na drogę powrotną.

7.6. Osoba zawierająca umowę (składająca podpis na druku Zgłoszenie – Rezerwacja) zobligowana jest do zweryfikowania zgodności danych osobowych wszystkich uczestników, w tym w szczególności imion i nazwisk zgodnie z dokumentami podróży oraz dat urodzenia dzieci, zatwierdzając zgodność danych osobowych wszystkich uczestników imprezy własnoręcznym podpisem.

– BIURA

7.7. Organizator turystyki odpowiedzialny jest za należyte wykonanie wszelkich usług turystycznych objętych umową o udział w

imprezie turystycznej. Organizator turystyki niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróźnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróźnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator turystyki musi koszty niezbędnego zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

7.8. Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach.

7.9. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest wyłącznie: – działaniem lub zaniechaniem klienta – działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań albo zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć – siłą wyższą.

7.10. Prima Holiday nie ponosi odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych i informacji zawartych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie.

8. UBEZPIECZENIE

8.1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004r. Dz.U. Nr. 223 poz. 2268 z późn. zm.) posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową Organizatora Turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością, wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na Umowie/Zgłoszeniu Rezerwacji, a dodatkowo każdy uczestnik może obejrzeć kopię certyfikatu gwarancji OC Biura na stronie organizatora www.primaholiday.pl.

8.2. W cenie imprezy Klient ubezpieczeni są na podstawie umowy generalnej Organizatora Prima Holiday Sp. z o.o. w Europejskiej Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (80-748 Gdańsk, ul. Chmielna 101/102).

- w wariancie podstawowym, w zakresie: *Koszty Leczenia (KL) i repatriacji 20 000 EUR, z tym zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego do kwoty 100 EUR Klient pokrywa we własnym zakresie. Po powrocie do kraju i po przedłożeniu oryginałów rachunków do Ubezpieczyciela ERV są mu one zwracane. Udział własny ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR.
- *Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) – trwały uszczerbek na zdrowiu 8 000 PLN – śmierć 4 000 PLN
- * Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN
- * Ubezpieczenie Assistance podstawowe, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.

8.3. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na sumę ubezpieczenia wyższą niż w wariancie podstawowym, tj.:

- w wariancie rozszerzonym KL, NNW, bagaż, assistance, w zakresie: *Koszty Leczenia(KL) i repatriacji 30 000 EUR, *Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) – trwały uszczerbek na zdrowiu 16 000 PLN – śmierć 8 000 PLN
 - *Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN
 - *Assistance rozszerzone, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą; organizacja transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, osoby wezwanej do towarzyszenia; organizacja transportu powrotnego dzieci, dostarczenie leków, pomoc w przypadku kradzieży środków płatniczych, pomoc prawną, koszty ratownictwa, opóźnienie środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji.
 - Ubezpieczenia następstw chorób przewlekłych (CHP), czyli za chorobę przewlekłą uważa się stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długookresowym przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy, w trakcie, którego mogą nastąpić okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia, zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
 - Ubezpieczenia sportów wysokiego ryzyka, za sporty wysokiego ryzyka uważa się nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, rafting lub inne sporty uprawiane na rzekach górskich, wspinaczka skałkową i wysokogórską, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, jazdę konną, jazdę na quadach, jazdę na nartach wodnych i skuterkach wodnych, kitesurfing, jazdę na nartach zjazdowych łącznie z amatorskim uprawianiem narciarstwa, sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie.
- Ubezpieczenie następstw chorób przewlekłych i następstw

uprawiania sportów wysokiego ryzyka można nabyć rozszerzenie tylko w ramach sum ubezpieczenia właściwych dla wariantu podstawowego i rozszerzonego.

• Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży (RG) z sumą ubezpieczenia równą cenie imprezy turystycznej, jednak nie wyższą niż 10 000 PLN/os. Koszt ubezpieczenia wynosi 3% ostatecznej wartości imprezy. Ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 h od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Udział własny Ubezpieczonego wynosi 20% kwoty przyznanego odszkodowania, nie mniej niż 100 zł.

8.4. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu + 48 58 309 11 00.

8.5. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:

a) udostępnienia na prośbę Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia,

b) zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,

c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce w razie wystąpienia szkody,

d) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

8.6. Ubezpieczenie w cenie imprezy do w/w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy.

8.7. Szczegółne Warunki Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2010) o symbolu 10.36.001, stanowią integralną część niniejszej umowy (dostępne w biurach sprzedaży i na www.primaholiday.pl).

8.8. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową G/2016/169 w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawianą przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego.

Przedmiotem gwarancji jest:

– pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkom nie zapewni tego powrotu,

– pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klienta tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,

– pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, ul. Okrzei 35, 03-715 Warszawa), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. +48 22 597 91 00, +48 22 597 95 00, +48 22 597 95 03, +48 22 597 95 08, fax +48 22 597 95 02. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewyfulness Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Zgłoszenie pozostałych roszczeń odbywa się w ciągu 180 dni od dnia wygaśnięcia gwarancji ubezpieczeniowej.

8.9. Organizator do ceny imprezy turystycznej dolicza składkę, którą biuro będzie w całości odprowadzać na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY. TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY to tzw. II filar zabezpieczenia finansowego organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Celem utworzenia TURYSTYCZNEGO FUNDUSZU GWARANCYJNEGO jest zapewnienie środków na pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wpłat za niezrealizowane i przerwane imprezy turystyczne dla klientów biur podróży, które utracą płynność finansową i ogłosią niewypłacalność. W dniu zawarcia umowy Klient zobowiązany jest więc do uiszczenia kwoty składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy prawa i podanej w umowie zgłoszeniu.

8.10. Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000214412, NIP 2040000303, Regon 193072350, kapitał zakładowy 52 000 000 EUR, jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego I Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (RODO) i przetwarza te dane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO tj. ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań

na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia.

Nie przewiduje się ujawnienia danych osobowych z wyjątkiem:

- osoby, której dane dotyczą,
- osoby upoważnionej do przetwarzania danych,
- przedstawiciela administratora,
- podmiotu przetwarzającego na zlecenie,
- organów państwowych lub organów samorządu terytorialnego, którym dane są udostępniane w związku z prowadzonym postępowaniem.

Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy ubezpieczenia oraz przez okres przedawnienia wzajemnych roszczeń pomiędzy Stronami. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do żądania od administratora dostępu do tych danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych osobowych na cele realizacji umowy ubezpieczenia jest dobrowolne, ale jest konieczne do jej zawarcia i wykonania. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkować brakiem możliwości zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez administratora w celach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez administratora prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: iod@erv.pl

9. REKLAMACJE

9.1. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik powinien poinformować o spostrzeżonych uchybieniach przedstawiciela Biura oraz ma prawo do żądania podjęcia środków zaradczych. W czasie imprezy, zależnie od jej charakteru Organizator reprezentuje rezydent, pilot wycieczek lub lokalny przedstawiciel. Niezależnie od zawiadomienia złożonego na miejscu Uczestnik może złożyć Organizatorowi reklamację w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faksem, nie mailem) i może być złożona do Organizatora lub agenta turystycznego za pośrednictwem, którego impreza została kupiona, data złożenia takiej reklamacji do agenta jest datą złożenia reklamacji do Organizatora. Agent oraz przedstawiciel Organizatora nie są uprawnieni do uznawania roszczeń. Reklamacja Klienta zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wpływu do Organizatora, a stanowisko zawarte w odpowiedzi na apelację jest ostatecznym stanowiskiem Organizatora. W szczególnych tylko przypadkach biuro zastrzega sobie prawo do wydużenia odpowiedzi do 45 dni. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi.

9.2. Jeżeli impreza turystyczna nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, Organizator 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 Klient może domagać się obniżki ceny. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, może on dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Klient nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

9.3. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności tj. takie, które wynikają z działań lub zaniechań uczestnika i osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie oraz szkód wywołanych działaniem siły wyższej. W reklamacji klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określić swoje żądania.

9.4. Uczestnik może domagać się rekompensaty w odpowiednim stosunku i proporcji do tego jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają wycenieniu. Prima Holiday zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do maksymalnej wartości 3-krotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

Zmiana godzin wylotów, wyjazdów i powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Zmiana kolejności zwiedzania o ile program został zrealizowany w całości również nie stanowi zmiany głównych właściwości imprezy.

9.5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklama-

cyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).

9.6. Rekompensata podlega 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. Urz. 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. Urz. 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. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

10.1. Prima Holiday Sp. z o. o. prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

10.2. Klient zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania Prima Holiday sp. z o.o. lub Agentom Prima Holiday dane osobowe umożliwiające realizację umowy. Dane te będą przechowywane przez okres, który jest konieczny dla realizacji Umowy oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z wykonaniem umowy.

10.3. Klient poprzez zawarcie Umowy wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:

– realizacji postanowień Umowy o świadczenie usług turystycznych,

– przekazania przez Organizatora do T.U. Europäische Reiseversicherung AG (Europejskie) Oddział w Polsce danych osobowych Klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem

– rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia przez strony ewentualnych roszczeń związanych z Umową.

– wystawieniu faktur za imprezę

10.4. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę celach marketingowych.

10.5. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej (w systemie rezerwacyjnym Blue Vendo) oraz w formie archiwum dokumentacji. Klient ma prawo do:

- wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych

- usunięcia swoich danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym), gdy nie będą już niezbędne do realizacji Umowy.

- Uprawnienia opisane powyżej realizowane są na pisemny wniosek Klienta przesłany na adres siedziby Prima Holiday.

10.6. Klient ma prawo do wglądu, aktualizacji wszelkich swoich danych osobowych, a także usunięcia danych osobowych podawanych fakultatywnie, a znajdujących się w bazie administratywnej przez Prima Holiday Sp. z o. o. W tym celu Klient powinien przesłać pisemne oświadczenie woli do administratora Prima Holiday Sp. z o. o., na adres siedziby spółki.