

Ogólne Warunki Uczestnictwa

w imprezach turystycznych organizowanych przez REGENT TRAVEL GROUP Sp. z o.o. sp. k.

I. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu, informacjach pisemnych oraz na stronie internetowej www.regent.pl jest spółka pod firmą: REGENT TRAVEL GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w 60-447 Poznań, ul. Meliorantów 8, zwana dalej **ORGANIZATOREM**, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS: 0000597828** w Sądzie Rejonowym Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, posiadająca Gwarancję Ubezpieczeniową o numerze nr **943091315** wydaną przez Axa Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (aktualnie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie) oraz Zezwolenie Organizatora Turystyki **NR 738** nadane przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego, której Beneficjentem jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego z siedzibą w Poznaniu, Al. Niepodległości 18. Organizator jest administratorem danych osobowych Uczestników w rozumieniu art. 4 pkt.7. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnych do Organizatora, Organizator informuje, iż odprowadza składki w należnej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki osoby, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Organizatorem umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak i prawa i obowiązki osoby, na rzecz której umowa z Organizatorem została zawarta, a także prawa i obowiązki osoby, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą z Organizatorem oraz prawa i obowiązki Organizatora w oparciu o art. 384 K.C i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i dotyczą wszystkich imprez organizowanych przez Organizatora i zamieszczonych w katalogu, innych materiałach pisemnych Organizatora oraz na stronie internetowej Organizatora oraz stanowią wraz z informacjami uzupełniającymi zawartymi w sekcji „uzupełnienie warunków uczestnictwa” oraz ofertą znajdującymi się na stronie internetowej www.regent.pl integralną część UMOWY - ZGŁOSZENIA UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, zwanej dalej **Umową**. Przy zawieraniu Umowy Zgłaszający zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z ofertą, niniejszymi „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa (dalej OWU)” i informacjami zawartymi w sekcji „uzupełnienie warunków uczestnictwa”. Podpisanie umowy oznacza, że Zgłaszający w imieniu własnym i pozostałych Podróżnych z Umowy zgadza się na warunki i postanowienia Umowy.

II. Zawarcie umowy.

1. Umowę z Organizatorem na organizację imprezy turystycznej może zawrzeć osoba, zwana dalej Zgłaszającym, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonując zgłoszenia osobiście pod adresem siedziby Organizatora, wiadomości e-mail, poprzez stronę internetową www.regent.pl lub u Agenta Turystycznego albo Pośrednika Turystycznego reprezentującego Organizatora, zwanego dalej Agentem. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej, która będzie brała udział w imprezie turystycznej bez rodzica lub opiekuna prawnego wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie.
2. Zgłaszający przed dokonaniem zgłoszenia i podpisaniem umowy, zobowiązany jest do wnikliwego i szczegółowego zapoznania się z informacjami pisemnymi umieszczonymi na stronie internetowej www.regent.pl dotyczącymi: oferty, OWU, informacjami uzupełniającymi OWU oraz ogólnymi warunkami ubezpieczenia UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie. Informacje, dane oraz parametry dotyczące programów, rodzaju, zakresu i standardu usług w ramach programów imprez organizowanych przez ORGANIZATORA zawarte w materiałach pisemnych organizatora w szczególności broszurach i katalogach oraz na jego stronie www.regent.pl nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego a stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy.
3. Zgłaszający przez zgłoszenie dokonane na druku pod nazwą: „UMOWA - ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ”, na podstawie danych zawartych w w/w informacjach pisemnych Organizatora lub na stronie internetowej www.regent.pl, występuje z wiążącą ofertą zawarcia Umowy z Organizatorem. Umowa zostaje zawarta na warunkach ujętych w umowie – zgłoszeniu, po podpisaniu Umowy przez Zgłaszającego i wpłaceniu przez Zgłaszającego w dniu podpisywania Umowy zaliczki za wszystkich Uczestników zwanych dalej Podróżnymi objętych Umową w wysokości minimum określonej w Rozdziale III pkt. 2 i 3 niniejszych warunków, potwierdzeniu przyjęcia takiej Umowy przez Agenta (w przypadku obsługi przez Agenta) oraz potwierdzeniu przez Organizatora przyjęcia Umowy do realizacji. Przy zawieraniu Umowy Agenci występują wyłącznie w roli Agentów Turystycznych lub Pośredników Turystycznych. Wszystkie Umowy będą tworzone „na zapytanie/do potwierdzenia” w celu zweryfikowania aktualnego stanu miejsc w samolocie i hotelu. Potwierdzenie lub odmowa przyjęcia Umowy do realizacji dokonane będzie i przekazane przez Organizatora Zgłaszającemu w ciągu 48 (słownie: czterdziestu ośmiu) godzin od otrzymania Umowy za pośrednictwem Agenta, u którego zgłoszenie zostało dokonane lub bezpośrednio przez Organizatora jeśli zgłoszenie zostało dokonane w siedzibie Organizatora. W przypadku odmowy przyjęcia przez Organizatora Umowy do realizacji wpłacona przez Zgłaszającego zaliczka zostanie mu niezwłocznie zwrócona lub zostanie zaproponowana inna impreza turystyczna.
4. Podpisując Umowę Zgłaszający zobowiązuje się do dokonania w obowiązującym terminie pełnej wpłaty za imprezę turystyczną za wszystkich Podróżnych wymienionych na Umowie, poinformowania tych osób o ofercie stanowiącej przedmiot Umowy, niniejszych warunkach uczestnictwa i szczegółach rezerwowanej imprezy oraz zgłoszenia ewentualnych zmian dotyczących danych adresowych, paszportowych uczestników, najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. Zgłaszający przy podpisywaniu Umowy ma obowiązek podać i sprawdzić prawidłowość danych osobowych swoich i zgłaszanych Podróżnych z dokumentem, którym będą posługiwali się w trakcie podróży (dowód osobisty, paszport). Zgłaszający ma także obowiązek dokładnie sprawdzić, czy wystawione przez Organizatora dokumenty podróży są zgodne ze wcześniej dokonanym zgłoszeniem, oraz ponownie sprawdzić, czy dane zawarte w Umowie były prawidłowe. W przypadku wystąpienia rozbieżności danych z winy Zgłaszającego ma on obowiązek zapłacić powstałym kosztom zmiany danych najpóźniej w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.
6. Podpisując Umowę Zgłaszający wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich oraz pozostałych Podróżnych danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy. Wszelkie dane osobowe udostępniane przez Zgłaszającego w trakcie procedury zawierania i podpisywania Umowy, wprowadzone do systemu Organizatora, udostępnione drogą elektroniczną lub telefonicznie mogą być przetwarzane przez Organizatora oraz Agenta zgodnie z ustawą z dnia 28 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych. Organizator oraz Agent

przetwarzają dane osobowe niezbędne do nawiązywania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego, którego przedmiotem są usługi oferowane przez Organizatora, które to dane podane zostały w trakcie rezerwacji oraz podpisywania Umowy, udostępnione drogą elektroniczną lub telefonicznie. Przesyłając swoje dane osobowe drogą elektroniczną, telefonicznie bądź podając je Organizatorowi lub Agentowi, Zgłaszający wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych oraz w celu świadczenia usług marketingowych polegających na promowaniu usług Organizatora oraz jego partnerów.

7. Wszelkie zmiany dotyczące postanowień Umowy lub odstąpienie od niej muszą być zgłoszone wyłącznie przez Zgłaszającego na piśmie bądź na innym trwałym nośniku (trwały nośnik: materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane), który ponosi za nie pełną odpowiedzialność.

III. Cena imprezy turystycznej i warunki płatności

1. Ceny imprez turystycznych będących przedmiotem zawieranych z Organizatorem Umów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Cena imprezy podana jest w PLN (złotych polskich).

2. Zgłaszający dokonując zgłoszenia i podpisując Umowę zobowiązany jest wpłacić zaliczkę za wszystkich Podróżnych objętych Umową w wysokości:

- minimum 40% pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej, której dotyczy Umowa w przypadku zawarcia umowy w terminie 30-180 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, a pozostałą należność w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed terminem imprezy bez ponownego wezwania.

- minimum 10 % pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej, której dotyczy Umowa w przypadku zawarcia umowy w terminie powyżej 180 dni od dnia rozpoczęcia imprezy, a pozostała należność w terminach wskazanych w umowie.

3. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania harmonogramu płatności podanego na Umowie, a w szczególności zapłaty dokładnie takich kwot jakie są w nim wskazane. Niedopuszczalne jest uiszczenie wyższej przedpłaty lub dalszej części ceny całkowitej w terminie wcześniejszym niż wskazane w umowie i wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

4. W przypadku zawierania i podpisywania Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy oraz oferty typu „last minute” Zgłaszający winien uiścić pełną kwotę ceny ustalonej w Umowie.

5. Wpłaty winny być dokonywane na rachunek bankowy wskazany w Umowie lub kasie biura, w którym Zgłaszający dokonał zgłoszenia i podpisał Umowę. Za skuteczną i terminową zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Organizatora lub przesłanie Organizatorowi bankowego potwierdzenia realizacji przelewu. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy ze Zgłaszającym, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach.

6. Część kosztów związanych z uczestnictwem w imprezie turystycznej Podróżny pokrywa na miejscu sam. Opłaty dodatkowe wyszczególnione są w opisie świadczeń i są to np. koszty biletów wstępu do zwiedzanych obiektów płatne u pilotów lub w kasach obiektów turystycznych, lokalne wycieczki fakultatywne płatne w miejscu docelowym, opłaty za napoje do posiłków zamawiane indywidualnie, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, podatki i opłaty turystyczne, itp. Niewywiązanie się przez Podróżnego z obowiązku uiszczenia podatków i opłat turystycznych może spowodować odmowę zakwaterowania przez właściciela obiektu.

IV. Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy

1. Organizator ma prawo do nieznacznej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem imprezy po uprzednim poinformowaniu Zgłaszającego pisemnie bądź na innym trwałym nośniku (patrz. Rozdz. II pkt. 7).

2. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Podane w ofercie nazwy przewoźnika lotniczego, trasy i godziny przelotów/wyjazdów należy traktować jako przewidywane. Czas trwania imprezy turystycznej może różnić się od potocznie rozumianej liczby dni. Dzień odlotu i powrotu wlicza się w całkowity czas trwania Imprezy. Długość pobytu w tych dniach jest ściśle powiązana z rozkładem przelotów/wyjazdów. Czas trwania transferu Podróżnych do i z hotelu uzależniony jest od odległości, liczby przystanków na trasie, natężenia ruchu oraz liczby osób uczestniczących w transferze i z tego względu czas trwania podróży na trasie lotnisko-hotel nie może być precyzyjnie określony. O wszelkich zmianach w tym zakresie Zamawiający będzie powiadamiany pisemnie bądź drogą poczty elektronicznej najpóźniej w terminie 2 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy.

3. W sytuacji, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy będzie zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt. 1 Ustawy o imprezach turystycznych bądź nie będzie w stanie spełnić specjalnych wymagań, na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie, niezwłocznie powiadomi o tym Zgłaszającego pisemnie. Organizator może w tym przypadku zaoferować Zgłaszającemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

4. Organizator w powiadomieniu, o którym mowa powyżej, informuje Zgłaszającego o: zmianach warunków Umowy i ewentualnym wpływie tych zmian na jej cenę, o terminie, w którym Zlecający ma poinformować Organizatora o swojej decyzji tj. przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstąpienia od Umowy oraz przyjęcia zastępczej imprezy oraz o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Zgłaszającego w podanym przez Organizatora terminie.

5. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy Umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Zgłaszającego na warunkach określonych powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Zgłaszającego. Zgłaszający w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

V. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych objętych Umową nie jest wykonywana zgodnie z Umową Zgłaszający ma obowiązek zawiadomić o tym niezwłocznie Organizatora (patrz rozdz. XI OWU).

2. Organizator usuwa 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 odpowiednie zastosowanie mają postanowienia zawarte w Rozdziale XI i XII niniejszych OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, 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. Urz. 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 turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

VI. Ceny oferty last minute i promocji oraz zniżki dla dzieci.

1. Cena zawarta w Umowie jest wiążąca i Zgłaszający nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu Umowy ze Zgłaszającym cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.
2. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnej oferty. W przypadku, gdy Podróżnym jest dziecko, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie powiadomić Agenta lub Organizatora, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Agent oraz Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku braku zgodności wieku z podanym w Umowie, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Podróżnego. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

VII. Obowiązki Organizatora.

1. Organizator zobowiązany jest przed zawarciem umowy do przekazania Zgłaszającemu informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Organizator jest zobowiązany poinformować Zgłaszającego o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
3. Organizator zobowiązany jest do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Zgłaszającego poprzez biuro agencyjne, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Zgłaszający zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora.
4. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnemu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału V niniejszych OWU.
5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy Podróżnemu, 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.
6. Wymienione w ofercie wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Wycieczki fakultatywne są to wycieczki organizowane podczas pobytu i są one płatne na miejscu. Wykaz takich wycieczek wraz z orientacyjnymi cenami znajduje się w ofercie Organizatora. Ceny podane w ofercie mogą jednak ulegać wahaniom albowiem zależne jest to od lokalnych biur podróży, które są organizatorami takich imprez. Organizator nie gwarantuje także, że będą one wszystkie realizowane. Organizator zastrzega sobie prawo nie zorganizowania wycieczki fakultatywnej, w przypadku zgłoszenia się mniej niż 80% Podróżnych danej imprezy turystycznej lub wystąpienia warunków uniemożliwiających lub ograniczających jej realizację.

VIII. Prawa i obowiązki podróżnych.

1. Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora oraz objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów.
2. Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie.
3. Podróżny jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Podróżny ponosi koszty rezygnacji określone w rozdziale XVI, pkt.2 w OWU wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów. Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek.
4. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).
5. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z mini baru itp.
6. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.
7. W przypadku zmiany przez Podróżnego nazwiska, paszportu lub dowodu osobistego Zgłaszający powinien o tym fakcie powiadomić Organizatora najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej (datą wyjazdu). Za zaniebdanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności.
8. Zgłaszający może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa powyżej jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Zgłaszający zawiadomi go o tym co najmniej 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej (datą wyjazdu). Za nieuiszczoną część kwoty ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego danej imprezy turystycznej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają

solidarnie.

9. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator ma on obowiązek wykazać je uczestnikowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy o udział w imprezie.

10. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę Podróżnego oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

11. Na dzień przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny powinien potwierdzić godziny odlotu bezpośrednio u Organizatora lub w punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

12. Konsument, który zawarł umowę o udział w Imprezie poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 9 marca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), 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 Podróżnego. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

IX. Bagaż

1. W przypadku wycieczek lotniczych Podróżny może zabrać 1 sztukę bagażu podręcznego oraz 1 sztukę bagażu głównego. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Szczegółowe dane dotyczące zasad przewozu bagażu przez danego przewoźnika znajdują się na stronie internetowej Organizatora i przewoźników lotniczych.

2. Podróżny ma obowiązek zaznaczyć się z tymi informacjami, zwłaszcza w zakresie przewozu bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, narty, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie). Chęć zabrania takiego bagażu należy zgłosić Organizatorowi najpóźniej na tydzień przed wylotem.

3. Przewóz bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, narty, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie), w tym również na trasie z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko odbywa się na koszt Podróżnego. Cena przewozu bagażu nietypowego będzie potwierdzona przez Organizatora po zgłoszeniu takiego przewozu.

4. Ponieważ maksymalny udźwieg samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Organizator/ przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit.

5. W przypadku nadbagażu Podróżny ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

X. Ubezpieczenia.

1. Organizator zawarł stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Wszyscy Podróżni imprez zbiorowych są ubezpieczeni w AXA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ I REASEKURACJI spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (aktualnie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie), przy czym stronami umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Podróżny.. Ubezpieczenie to obejmuje przy wyjazdach do krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego: (KL)-koszty leczenia do 10000,00 euro, (NNW)-od następstw nieszczęśliwych wypadków do 2000,00 euro i bagażu (tylko rzeczy osobiste: ubranie i kosmetyki) do 200,00 euro.

2. Pełne informacje i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach Agentów sprzedających ofertę Organizatora, w siedzibie Organizatora i na stronie internetowej Organizatora www.regent.pl. Podróżny ma obowiązek zapoznania się z warunkami ubezpieczenia określonymi przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Podróżny może ubezpieczyć się dodatkowo od kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz chorób przewlekłych, na warunkach określonych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie

4. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość zakupu szerszego wariantu ubezpieczenia. Szczegóły zawarte są w Ogólnych warunkach Ubezpieczenia UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie Kontynenty umieszczonych na stronie internetowej Organizatora.

5. Zawierając umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, Zgłaszający w swoim i pozostałych Podróżnych imieniu deklaruje, że stan zdrowia Uczestników objętych umową umożliwia udział w imprezie turystycznej.

6. Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróжной, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu profesjonalnego: audio, foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego itp. Nie dopełnienie obowiązku zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczeniowej (np. z tytułu uprawiania sportu lub wartościowego bagażu) obciąża tylko i wyłącznie Podróżnego .

XI. Reklamacje.

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Podróżny może zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia.

2. Jeżeli w trakcie imprezy Podróżny stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na trwałym nośniku wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

3. Jeżeli Podróżny składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien skutecznie doręczyć ją z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy. Reklamacje złożone z uchybieniem wskazanego terminu nie będą rozpatrywane. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczynę odmowy.

4. Reklamacja Podróżnego powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) na adres siedziby Organizatora bądź Agenta. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem.

5. Reklamacje wniesione do Organizatora za pośrednictwem Agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Organizatora.

6. W przypadku złożenia przez Podróżnego dalszego odwołania od odpowiedzi Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Podróżny ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów (patrz rozdz. XVIII OWU).

7. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu 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) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa). Reklamację dotyczącą zniszczenia bagażu należy zgłosić liniom lotniczym w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, a zagubienie bagażu w ciągu 21 dni od daty zdarzenia.
8. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróży można zgłaszać do UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie pisemnie, drogą pocztową, w formie ustnej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji, telefonicznie pod numerem infolinii ubezpieczyciela. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej www.uniqa.pl.

XII. Odpowiedzialność Organizatora, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
2. Organizator jest zobowiązany do udzielenia Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji pomocy, na zasadach określonych w art. 52 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
3. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego lub działaniem osób trzecich nie związanych z wykonywaniem Umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału V niniejszych OWU. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa powyżej, podlegają odpowiedzialnemu 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 albo w innych przepisach.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Podróżny lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Podróżnych rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych rozdziale V niniejszych OWU i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Podróżnego do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Podróżny lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.
8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnego imprezy.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.
10. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

XIII. Obowiązkowa-ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.

1. W przypadku gdy Organizator stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli Organizator stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót Podróżnemu do kraju. Organizator posiada odpowiednie zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez TUR AXA SA z siedzibą w Warszawie (aktualnie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z) a numer gwarancji jest każdorazowo podawany na Umowie. Każdy Zgłaszający, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Organizatora (znajduje się ona również na stronie internetowej www.regent.pl). Podróżny może kontaktować się z UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie TUR AXA SA, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu, Al. Niepodległości 18., jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora dojdzie do odmowy świadczenia usług.

XIV. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia.

1. Organizator informuje Zgłaszającego o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem umowy-zgłoszenia z ostrzeżeniami dla podróżujących i innymi informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: www.ms.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/. Zgłaszający zobowiązany jest przekazać treść komunikatów zawartych na stronie internetowej pod adresem: www.ms.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/ wszystkim Podróżnym objętym Umową. Zgłaszający podpisując Umowę potwierdza znajomość treści powyższych komunikatów i potwierdza przekazanie treści powyższych komunikatów wszystkim Podróżnym objętym Umową, którzy zamierzają wziąć udział w imprezie turystycznej objętej Umową.
2. Organizator, celem zapewnienia Podróżnemu udanego i bezpiecznego udziału w imprezie turystycznej, obowiązuje Podróżnego do zapoznania się z poniższymi radami i rekomenduje zastosowanie się do nich:

- a) zwrócenia szczególnej uwagi na dzieci, przede wszystkim w windzie, na schodach, balkonie, basenie i wokół niego, na plaży, podczas kąpieli w morzu czy innym akwenie wodnym,
 - b) zachowania środków ostrożności przy korzystaniu z urządzeń elektrycznych, elektronicznych, gazowych, mechanicznych i natychmiastowego zgłaszania zauważonych usterek w recepcji lub personelowi,
 - c) korzystając z kąpielisk morskich i przy innych akwenach wodnych, a także z basenów hotelowych, należy stosować się do rad i zaleceń miejscowego personelu, stosować się do obowiązujących tam regulaminów oraz poleceń personelu; Organizator zaleca także zwrócić uwagę na głębokość wody, prądy wodne, przypyły i odpływy.
3. Od momentu odprawy bagażowo-pasportowej Podróżny objęty jest opieką linii lotniczych. Podczas lotu Podróżny nie towarzyszy pilot/przedstawiciel Organizatora. Pilot/przedstawiciel Organizatora może nie towarzyszyć klientom podczas transferów do i z hotelu na lotnisko. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał na Podróżnych po przylocie w miejscu docelowym. W sytuacjach awaryjnych dostępny będzie pod numerem telefonu (lub numerem lokalnego kontrahenta Organizatora) podanych w dokumentach podróży.

XV. Odwołanie imprezy.

1. Organizator z uwagi na fakt, że organizuje grupowe imprezy turystyczne może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Zgłaszającemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli w przypadku braku wymaganego minimum Podróżnych stanowiącego 30 osób w przypadku imprez autokarowych i 15 osób w imprezach realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe.
2. Zgłaszający zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku. Odwołanie może jednak nastąpić najpóźniej na:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni;
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.Terminy te mogą być niedotrzymane w przypadku zaistnienia przyczyn niezależnych od Organizatora, jak np. zmiany przepisów szczegółowych, odwołania przez linie lotnicze lotu oraz działania sił wyższych, klęsk żywiołowych, stanu wojny, itp. W takim wypadku Organizator przedstawi Zgłaszającemu ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej przez Zgłaszającego kwoty.
3. Organizator może odwołać imprezę w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej nie jest możliwa z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, tj. sytuacji pozostającej poza kontrolą strony powołującej się na jej zaistnienie, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania
4. W razie odwołania imprezy przez Organizatora z przyczyn wymienionych w punkcie powyższym., Organizator zwróci Podróżnemu całość wpłaconej kwoty, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej

XVI. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.

1. Zgłaszający lub Podróżny może w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej i odstąpić od Umowy. W takim przypadku, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy o udział w imprezie turystycznej, której zryczałtowana wysokość stanowi:
 - a) 40 % ceny imprezy turystycznej, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy)
 - b) 50 % ceny imprezy turystycznej, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 30-21- dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
 - c) 80 % ceny imprezy turystycznej, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 20-7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
 - d) 95 % ceny imprezy turystycznej, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 6-0 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Jeśli zryczałtowana wysokość opłaty za odstąpienie od umowy nie pokrywa faktycznych kosztów poniesionych przez Organizatora, ma on prawo dochodzić wyższych kwot- zgodnych z faktycznie poniesionymi przez Organizatora kosztami.
3. Podróżny może odstąpić od Umowy przed jej rozpoczęciem 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 lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego, nie wcześniej jednak niż na 7 dni przed wyjazdem/wylotem. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy.
4. Koszty rezygnacji podlegają potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
5. Jeżeli jedna lub więcej osób razem uczestniczących w imprezie rezygnuje z imprezy turystycznej objętej tą samą umową, pozostałe osoby, na rzecz których umowa ta została zawarta, o ile również nie rezygnują z imprezy turystycznej, zobowiązane są do uiszczenia odpowiedniej dopłaty wynikającej z cennika, obowiązującego w momencie zawarcia umowy z tytułu faktycznej liczby osób zakwaterowanych w jednym pokoju.
6. Podróżny może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez .UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie.
7. Rezygnacja z imprezy turystycznej i odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia złożonego przez Zgłaszającego pod adresem siedziby Organizatora. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub Biura Sprzedaży za pośrednictwem, którego Podróżny zawarł Umowę lub Zgłoszenie. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi także faksem lub w wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu.

XVII. Ochrona danych osobowych.

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania Umowy.
2. Podróżny ma prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Podróżnemu przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Organizator przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora, wskazanego poniżej. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b 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 (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Organizatora

polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

4. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Podróżnemu, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, w tym UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowe i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe.

5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania Umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia Umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej Umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Podróżnemu przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:

- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Podróżny może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
- na potrzeby marketingu bezpośredniego - Podróżny może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

XVIII. Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).

2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym, a Organizatorem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

4. Niniejsze warunki obowiązują dla Umów zawartych **od dnia 09 kwietnia 2021 roku**.

Zarząd REGENT TRAVEL GROUP

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo REGENT TRAVEL GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (dalej jako: **REGENT**) będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należytą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo REGENT posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo REGENT stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. REGENT wykupił w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA z siedzibą w 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51, telefon kontaktowy: (+48 225550050), www.axa.pl zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Wielkopolskiego, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu Al. Niepodległości 34, telefon kontaktowy: 61 626 68 40, fax: 61 626 68 41 e-mail: ds.sekretariat@umwv.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności REGENT dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>, przetransponowana do prawa krajowego: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/T/D20172361L.pdf>

Podróżny potwierdza, że zgodnie z wymogami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej jako „**Ustawa**”), przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej jako „**Umowa**”) REGENT/Agent turystyczny:

1) przekazał Podróżnemu następujące materiały, które stanowią integralną część Umowy: ofertę imprezy turystycznej określonej w Umowie, Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez REGENT (dalej jako „**OWU**”), Informacje uzupełniające OWU, Ogólne Warunki Przewozu odpowiedniego przewoźnika, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki nr 04.515.38410. Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA, oraz zapoznał się z treścią każdego z wyżej wymienionych materiałów i akceptuje ich treść; a ponadto

2) udzielił mu informacji:

- a) za pomocą odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego o treści jak powyżej; oraz
- b) objętych zakresem art. 40 ust. 1 Ustawy i wskazanych odpowiednio w ofercie i OWU, dotyczących w szczególności głównych właściwości usług turystycznych składających się na imprezę turystyczną, w tym m.in. ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej; a Podróżny zapoznał się z informacjami, o których mowa w pkt. 2 lit. a i b powyżej oraz zaakceptował ich treść.

.....
(Data i podpis Podróżnego)

JUŻ OD ROKU 1997 PODRÓŻUJEMY RAZEM!

Biuro Podróży REGENT
60-447 Poznań, ul. Meliorantów 8
tel. (+48 61) 85-13-118, fax (+48 61) 85-13-164, e-mail: biuro@regent.pl, www.regent.pl