



WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH – LATO 2022

1. Postanowienia ogólne

1.1. Prawa i obowiązki Uczestników określają niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” (dalej „**Warunki uczestnictwa**”), stanowiące wzór umowy w rozumieniu **art. 384 § 1 kodeksu cywilnego** i regulujące warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych zgodnie z ustawą z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej jako „**Ustawa**”).

1.2. Niniejsze Warunki uczestnictwa stanowią integralną część „Umowy o świadczenie usług turystycznych / o udział w imprezie turystycznej (umowa - zgłoszenie)” (dalej jako „**UMOWA**”).

1.3. Przez **Uczestnika (Uczestników)** rozumie się podróżnych w rozumieniu **art. 4 pkt 6 Ustawy**, tj. **1)** każdą osobę, która podpisała (zawarła) UMOWĘ (określaną w tej UMOWIE jako **Klient**) dla siebie lub dla innych osób, jak również **2)** każdą inną osobę, która jest uprawniona do skorzystania z imprezy / usługi turystycznej na podstawie tej UMOWY (każdą osobę wskazaną w tym celu przez Klienta w treści UMOWY). Osoba podpisująca (zawierająca) UMOWĘ (Klient) jest odpowiedzialna za dotrzymanie jej warunków przez pozostałe osoby wskazane w treści UMOWY (przez pozostałych Uczestników). Nie przewiduje się świadczenia usług / imprez turystycznych obejmujących zakwaterowanie, w ramach których podróżowałyby osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba.

2. Zawarcie umowy

2.1. Wszelkie materiały dotyczące świadczeń KOMPAS POLAND Sp. z o.o. na 2022 r. stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY i nie stanowią oferty dotyczącej imprezy turystycznej w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, tj. nie stanowią oświadczenia KOMPAS POLAND Sp. z o.o. względem innych osób, w szczególności Uczestników, w przedmiocie woli zawarcia umowy, a jedynie opisują warunki tej umowy w przypadku jej zawarcia. Warunki uczestnictwa mogą posługiwać się pojęciem oferty i jeśli tak, to należy to rozumieć wyłącznie jako zestaw (katalog) świadczeń wystawionych przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. do sprzedaży na lato 2022 r.

2.2. Zawarcie UMOWY następuje każdorazowo po zapoznaniu się przez Uczestnika z opisem świadczenia zawartym w Charakterystyce Świadczenia w formie papierowej lub w formie informacji dostępnych na stronie internetowej www.kompas-poland.com.pl i **1)** podpisaniu UMOWY **a)** bezpośrednio w biurze KOMPAS POLAND Sp. z o.o. lub **b)** za pośrednictwem agenta lub **2)** zawarciu UMOWY na odległość poprzez wymianę informacji i dokumentów pomiędzy UCZESTNIKIEM i KOMPAS POLAND Sp. z o.o. oraz **3)** wpłaceniu zaliczki. Dla uniknięcia wątpliwości KOMPAS POLAND Sp. z o.o. podaje, że w przypadku sprzedaży na odległość rezerwacja dokonana przez Uczestnika nie stanowi potwierdzenia zawarcia UMOWY, ma natomiast to znaczenie, że z chwilą rezerwacji KOMPAS POLAND Sp. z o.o. blokuje na rzecz tego Uczestnika konkretny produkt z zestawu świadczeń sprzedawanych przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. i wyłącznie na czas wskazany przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o., tak aby ten sam produkt nie mógł w tym samym czasie zostać zakupiony przez osobę trzecią. Jeżeli do końca rezerwacji (czasu wskazanego przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o.) Uczestnik nie wpłaci wymaganej zaliczki, z upływem tego czasu produkt zostaje odblokowany do ponownej sprzedaży, a UMOWA nie zostaje zawarta. W każdym razie zawarcie UMOWY następuje po dokonanej przez Uczestnika wpłacie zaliczki i uzyskaniu przez Uczestnika potwierdzenia ze strony KOMPAS POLAND Sp. z o.o. o zawarciu UMOWY, wystawionego przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. po potwierdzeniu tej wpłaty.

2.3. Podpisując (zawierając) UMOWĘ Uczestnik potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi Warunkami uczestnictwa oraz z opisem świadczenia zawartym w Charakterystyce Świadczenia w formie papierowej lub w formie informacji dostępnych na stronie internetowej www.kompas-poland.com.pl, które to dokumenty stanowią integralną część UMOWY. W przypadku rozbieżności pomiędzy UMOWĄ i Warunkami uczestnictwa przeważają postanowienia UMOWY.

2.4. Podpisując (zawierając) UMOWĘ Uczestnik potwierdza także, że KOMPAS POLAND Sp. z o.o. udzielił mu, za pośrednictwem odpowiednich formularzy stanowiących integralną część UMOWY, **1)** standardowych informacji



dotyczących imprezy turystycznej, jak również przekazał pozostałe informacje, o których mowa m.in. w **art. 39 i 40 Ustawy, 2)** informacji o produktach ubezpieczeniowych proponowanych Uczestnikowi w związku z zawarciem UMOWY przewidzianych przepisami ustawy z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej jako „**Ustawa DU**”) (w szczególności informacji o treści i w formie zgodnych z **art. 8 Ustawy DU**), umożliwiając jednocześnie Uczestnikowi zapoznanie się z przepisami obu ustaw.

3. Warunki płatności

3.1. Przy podpisywaniu (zawarciu) UMOWY Uczestnik wpłaca zaliczkę (KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informuje, że ukształtowane historycznie średnie koszty zaliczki to 25 (dwadzieścia pięć) % całości ceny imprezy turystycznej), a jeśli do wyjazdu pozostało mniej niż 29 (dwadzieścia dziewięć) dni, powinna być wpłacona cała cena, o ile w ofercie nie ma informacji o innym terminie dopłaty i o ile UMOWA nie stanowi inaczej (**punkt 3.2. poniżej**). Przy wpłacie całej należności – ceny imprezy turystycznej lub zaliczki przekraczającej 10 (dziesięć) % ceny imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przekazuje Uczestnikowi w celu zapewnienia, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND Sp. z o. o., świadczeń określonych w art. 7 ust. 1 pkt. 1 lit. a)-c) Ustawy, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o których mowa w art. 7 ust. 2 Ustawy wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w wypadkach określonych Ustawą (o ile nie są już zawarte bezpośrednio w UMOWIE).

3.2. Powyższe warunki płatności nie wykluczają możliwości uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o. i Uczestnikiem odmiennych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY. W szczególności KOMPAS POLAND Sp. z o. o. może oferować Uczestnikowi знижки, rabaty, promocje, etc. (dalej „**Promocje**”), przewidujące inne terminy i wysokości wpłat. Skorzystanie z Promocji jest dla Uczestnika dobrowolne. W przypadku uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o. i Uczestnikiem innych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY, w szczególności wskutek skorzystania przez Uczestnika z Promocji, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w UMOWIE. W przeciwnym razie, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w niniejszych Warunkach uczestnictwa. W braku odmiennej UMOWY KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie może wymagać od Uczestnika wpłat w wysokościach i terminach innych niż przewidziane niniejszymi Warunkami uczestnictwa.

3.3. Za dzień zapłaty należności przez Uczestnika uważa się dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym odbiorcy. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość uznania braku wpłaty w ustalonych wyżej terminach za równoznaczny z rezygnacją przez Uczestnika z imprezy turystycznej, a w takim przypadku jest zobowiązany poinformować o tym Uczestnika dla uniknięcia wątpliwości.

3.4. Wszelkie zwroty pieniężne dokonywane są przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przelewem na wskazany przez Uczestnika rachunek bankowy lub ten, z którego Uczestnik dokonał wpłaty na rzecz KOMPAS POLAND Sp. z o. o. lub przekazem pocztowym na adres podany w UMOWIE.

4. Cena imprezy turystycznej

4.1. Cena imprezy turystycznej jest wyraźnie wskazana w UMOWIE.

4.2. W cenie imprezy turystycznej zawarty jest podatek VAT, a także, o ile UMOWA nie stanowi inaczej, zawarte są: zakwaterowanie zgodne z opisem, wyżywienie zgodne z opisem. Wliczone są także, w niektórych obiektach, opłaty klimatyczne, o ile w cenniku nie jest wyraźnie zaznaczona inna możliwość.

4.3. Ceny imprez turystycznych nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania i z powrotem, innych wskazanych w UMOWIE, załącznikach do UMOWY, cenniku, katalogu opłat oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak: wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, kaucja, o ile jest wymagana, opłaty za Internet, rozmowy telefoniczne, bagażowe, bilety wstępu na stok, ubezpieczenie, które jest obowiązkowe (ubezpieczenie doliczane jest dodatkowo do ceny zakwaterowania; ubezpieczenie obowiązkowe wynosi **4,50** – cztery 50/100 – zł za osobę za dzień), inne ubezpieczenia wykupione przez Uczestnika dodatkowo, itp., ani też innych dopłat i opłat wymienionych w UMOWIE, załącznikach do UMOWY, cenniku i/lub katalogu.

5. Zmiany świadczeń



5.1. Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

5.1.1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o., ma prawo dokonać **jednostronnej (bez konieczności uzyskania zgody ze strony Uczestnika) zmiany warunków imprezy turystycznej**, wyłącznie w przypadkach opisanych w **punktach 5.1.2. i 5.1.6. poniżej**.

5.1.2. KOMPAS POLAND Sp. z o. o., ma prawo do **jednostronnego podwyższenia ceny imprezy turystycznej** w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności, mających bezpośredni wpływ na wzrost ceny imprezy turystycznej:

- a) wzrostu ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi turystyczne objęte UMOWĄ, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji usługi/imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłat za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
- c) wzrostu kursów walut mających znaczenie dla usługi/imprezy turystycznej objętej UMOWĄ,

nie później jednak niż na 21 (dwadzieścia jeden) dni przed rozpoczęciem usługi/imprezy turystycznej (w terminie 20 (dwadziestu) dni przed datą wyjazdu cena ustalona w UMOWIE nie może być podwyższona).

5.1.3. Wzrost ceny imprezy turystycznej, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w **punkcie 5.1.2. powyżej**, obliczany jest w następujący sposób: jako równowartość rzeczywistego podwyższenia kosztów ponoszonego przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. (np. jeśli cena świadczenia wyrażona jest w walucie obcej, a kurs wymiany tej waluty wzrósł o 5 (pięć) % względem kursu wskazanego w UMOWIE, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ma prawo podwyższyć cenę przeliczając ją według kursu wymiany waluty obcej powiększonego o 5 (pięć) %). KOMPAS POLAND Sp. z o. o. powiadomi Uczestnika na trwałym nośniku o każdorazowej zmianie ceny usługi/imprezy turystycznej, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w **punkcie 5.1.2. powyżej**, podając przyczyny uzasadniające wzrost ceny oraz sposób jego obliczenia.

5.1.4. W przypadku **podwyższenia ceny o nie więcej niż 8 (osiem) %** całkowitej ceny imprezy turystycznej Uczestnik pozostaje związany UMOWĄ, może od niej jednak odstąpić za opłatą na zasadach opisanych w **§ 3 UMOWY** bez odszkodowania lub zadośćuczynienia. Jeśli zaś **wzrost ceny przekracza 8 (osiem) %** całkowitej ceny usługi/imprezy turystycznej, taka zmiana ceny usługi/imprezy turystycznej wymaga zgody Uczestnika, która powinna być wyrażona w terminie określonym w powiadomieniu, o którym mowa w **punkcie 5.1.3. powyżej**; w takim przypadku postanowienia **punktów 5.1.7., 5.1.8., 5.1.9. poniżej** stosują się odpowiednio.

5.1.5. Uczestnik ma prawo do **obniżenia ceny imprezy turystycznej** odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w **punkcie 5.1.2. powyżej**, pod warunkiem że obniżenie kosztów nastąpiło po zawarciu UMOWY, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. jest uprawniony do odliczenia od kwoty należnej Uczestnikowi do zwrotu z tytułu obniżenia ceny rzeczywiste koszty jego obsługi, z tym zastrzeżeniem, iż jest on obowiązany przedstawić na żądanie Uczestnika dowód ich poniesienia.

5.1.6. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ma prawo do **jednostronnej zmiany warunków imprezy turystycznej, gdy zmiana jest nieznaczna**, pod warunkiem, że poinformuje o tym Uczestnika na trwałym nośniku w sposób zrozumiały i widoczny. W takim przypadku Uczestnik pozostaje związany UMOWĄ, może od niej jednak odstąpić za opłatą na zasadach opisanych poniżej w **§ 3 UMOWY** bez odszkodowania lub zadośćuczynienia.

5.1.7. W przypadku, gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. **1) jest zmuszony do zmiany głównych właściwości imprezy turystycznej lub 2) nie może spełnić specjalnych wymagań Uczestnika, które zostały uprzednio zaakceptowane lub 3) proponuje podwyższenie ceny imprezy turystycznej, na skutek okoliczności, o których mowa w punkcie 5.1.2. poniżej, o więcej niż 8 (osiem) % całkowitej ceny imprezy turystycznej**, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o powyższym Uczestnika na trwałym nośniku, wskazując Uczestnikowi wynikające z powyższego zmiany warunków UMOWY, ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej, prawo do odstąpienia od UMOWY za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od UMOWY w przypadku braku odpowiedzi Klienta w wyznaczonym terminie oraz określa Uczestnikowi *rozsądny termin* (zwrot ustawowy z **art. 46 ust. 3 Ustawy**) na poinformowanie KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przez Uczestnika o swojej decyzji.

5.1.8. W przypadku, o którym mowa w **punkcie 5.1.7. powyżej**, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. w zamian za dotychczasową imprezę turystyczną może zaoferować Uczestnikowi **zastępczą imprezę turystyczną**, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza



impresa turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

5.1.9. Odmowa wyrażenia przez Uczestnika zgody na zmiany UMOWY lub na świadczenia zastępcze opisane w **punktach 5.1.7. i 5.1.8. powyżej**, a także brak odpowiedzi Uczestnika na powiadomienie o zmianach UMOWY (lub o propozycji świadczeń zastępczych) w terminie określonym w powiadomieniu ze strony KOMPAS POLAND Sp. z o.o. rodzi skutek odstąpienia przez Uczestnika od UMOWY za zwrotem przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o., w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odstąpienia, wszystkich wniesionych przez Klienta wpłat, bez obowiązku wniesienia przez Klienta opłaty za odstąpienie od UMOWY. Powyższe nie uchybia prawu Uczestnika do odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy w określonych przypadkach, zgodnie z przepisami Ustawy.

5.1.10. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o., może **rozwiązać UMOWE** jeżeli **liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w UMOWIE**. W takim przypadku KOMPAS POLAND Sp. z o. o. powiadamia na piśmie Uczestnika o rozwiązaniu UMOWY, najpóźniej w terminie:

- a) 20 (dwadzieścia) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 (sześć) dni,
- b) 7 (siedem) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2 (dwa) – 6 (sześć) dni,
- c) 48 (czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 (dwa) dni.

5.1.11. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. może także **rozwiązać UMOWE**, gdy **nie jest w stanie jej zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**, do których zalicza się w szczególności przyczyny wywołane siłą wyższą (np. wojny, strajku, zamieszek, epidemii, katastrofy ekologicznej, zamknięcia granic, innych decyzji władz itp.). W takim przypadku KOMPAS POLAND Sp. z o. o. obowiązany jest powiadomić Uczestnika o rozwiązaniu UMOWY przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5.1.12. Również w przypadkach, o których mowa w **punktach 5.1.10. i 5.1.11. powyżej**, KOMPAS POLAND Sp. z o. o., w zamian za dotychczasową imprezę turystyczną, może zaoferować Uczestnikowi **zastępczą imprezę turystyczną**, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

5.1.13. Jeżeli w przypadkach, o których mowa w **punktach 5.1.10. i 5.1.11. powyżej** zastępcza impreza turystyczna nie zostanie zaoferowana lub Uczestnik się na nią nie zgodzi, Uczestnik otrzymuje z tego tytułu zwrot wpłat i opłat w terminie 14 (czternastu) dni od dnia rozwiązania UMOWY, z tym zastrzeżeniem, że Uczestnik może zostać zobowiązany do zapłacenia na rzecz KOMPAS POLAND Sp. z o.o. odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy. Uczestnik nie ma w takim przypadku prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

5.1.14. W razie skorzystania przez Klienta ze świadczeń zastępczych w przypadkach, o których mowa w **punktach 5.1.7., 5.1.10. i 5.1.11. powyżej**, Uczestnikowi przysługuje prawo do skorzystania z tych świadczeń pod warunkiem uprzedniego rozliczenia kosztów i różnicy w cenie, a wszelkie wpłaty dokonane przez Uczestnika na poczet pierwotnie planowanej imprezy / usługi turystycznej nie są Uczestnikowi fizycznie zwracane, ale są zaliczane na poczet świadczenia zastępczego. W takich przypadkach, do świadczeń zastępczych postanowienia dotyczące pierwotnie planowanej imprezy / usługi turystycznej stosują się odpowiednio. Postanowienia **punktów 5.2.9 i 9.7. zdanie drugie poniżej** stosują się odpowiednio.

5.2. Zmiana świadczeń w trakcie imprezy turystycznej

5.2.1. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie jest możliwe wykonanie przewidzianych w UMOWIE **usług stanowiących istotną część tej imprezy**, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, do zorganizowania odpowiednich **świadczeń zastępczych** o tym samym bądź wyższym standardzie, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi pierwotnie oferowanej (jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej), Uczestnikowi przysługuje odpowiednie **obniżenie ceny** imprezy turystycznej.



5.2.2. Uczestnik może **odrzuć** zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w UMOWIE lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. Postanowienia **punktu 5.2.9. poniżej** stosuje się odpowiednio.

5.2.3. Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie może usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika, Uczestnik ma **prawo do rozwiązania UMOWY** bez opłaty za jej rozwiązanie.

5.2.4. W takim przypadku, wyłącznie jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Uczestnika, KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zapewnia powrót Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, w przypadku zaś, w którym KOMPAS POLAND Sp. z o. o. na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności nie może zapewnić powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z UMOWĄ, ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w UMOWIE, przez okres do 3 (trzech) nocy. Powyższe ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się jednak do osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w **art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z 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 (osiemnastu) lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że KOMPAS POLAND Sp. z o. o. został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 (czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku w sytuacji opisanej powyżej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika do czasu zapewnienia mu powrotu do kraju.

5.2.5. W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w **punkcie 5.2.1. powyżej** lub też w przypadku gdy Uczestnik odrzuci zaproponowane świadczenia zastępcze Uczestnik jest uprawniony do uzyskania **obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania UMOWY.**

5.2.6. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w **punkcie 5.2.4. powyżej**, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

5.2.7. Nawet jeżeli impreza turystyczna nie obejmuje transportu Uczestnika, w związku z czym KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie ma obowiązku zapewnić powrotu Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami lub nie ma obowiązku zakwaterowania Uczestnika, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa powyżej, polegającej w szczególności na udzieleniu:

- a)** odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- b)** pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ma prawo żądać opłaty w granicach rzeczywiście poniesionych kosztów z tytułu udzielenia Uczestnikowi pomocy, jeżeli trudna sytuacja Uczestnika powstała z jego wyłącznej winy umyślnej lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

5.2.8. W razie niemożności wykonania lub nienależytego wykonania świadczeń zastępczych, o których mowa w **punkcie 5.2.1. powyżej**, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego UMOWY. Postanowienia **punktu 9. poniżej** stosuje się odpowiednio.

5.2.9. Na wniosek Uczestnika złożony w trakcie imprezy turystycznej lub za zgodą Uczestnika KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ma prawo – w miarę dostępnych możliwości – zakwaterować Uczestnika w innym hotelu, przekwaterować Uczestnika do innego pokoju lub hotelu lub zapewnić Uczestnikowi inne świadczenia w miejsce pierwotnie oferowanych (za rozliczeniem różnicy w cenie albo bez takiego rozliczenia – w zależności od ustaleń pomiędzy stronami). Sytuacja, o której mowa powyżej jest równoznaczna z wyrażeniem przez Uczestnika zgody na dokonanie ww. zmiany i wyłącza prawo Uczestnika do powoływania się na wynikającą z tej zmiany niezgodność świadczenia z zawartą UMOWĄ. Powyższe nie wyłącza prawa Uczestnika do powoływania się na wadliwość świadczenia realizowanego w miejsce pierwotnie oferowanego.



5.3. Zmiana świadczeń w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej – zawodach w skokach narciarskich Planica 2022

5.3.1. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. oświadcza, że w zakresie sprzedaży biletów na imprezę turystyczną – zawody w skokach narciarskich Planica 2022, występuje wyłącznie jako pośrednik sprzedaży prowadzący dystrybucję biletów z puli udostępnionej przez organizatora przedmiotowych zawodów i w tym zakresie nie występuje jako organizator turystyki w rozumieniu USTAWY. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie ma wpływu na przeprowadzenie zawodów przez organizatora w przewidzianym terminie. W związku z powyższym KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie, zmianę terminu bądź innego rodzaju zmian świadczeń i właściwości zawodów w skokach narciarskich Planica 2022. KOMPAS POLAND sp. z o.o. nie ma wpływu na zaproponowane przez organizatora zawodów w skokach narciarskich Planica 2022 świadczenia zastępcze bądź inną metodę naprawienia szkody. Z chwilą dokonania zakupu imprezy turystycznej – zawodów w skokach narciarskich Planica 2022, Uczestnik akceptuje warunki uczestnictwa w przedmiotowej imprezie opublikowane przez organizatora na stronie internetowej www.planica.si.

6. Rezygnacja, zmiana uczestnika lub rezerwacji

6.1. Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej (odstąpić od UMOWY) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z tym jednak zastrzeżeniem, że w zależności od czasu tej rezygnacji (odstąpienia) może zostać obciążony określonymi opłatami (kosztami rezygnacji). Terminy, od których uzależniony jest obowiązek poniesienia kosztów rezygnacji i ich wysokość określa UMOWA. Rezygnacji (odstąpienia) dokonuje się w terminach wskazanych w UMOWIE, składając oświadczenie pisemne do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Za datę rezygnacji decydującej o naliczeniu kosztów przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

6.2. Koszty rezygnacji są naliczane również w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie, w tym m.in. z powodu:

- odmowy wydania paszportu lub wizy,
- braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
- niedotrzymania określonych w UMOWIE terminów płatności,
- nieprzybycia na miejsce zbiórki,
- choroby i innych przypadków losowych,
- uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne lub celne.

6.3. Koszty rezygnacji są zgodne ze szczegółowymi wyliczeniami podanymi w UMOWIE, przy czym podstawą do ostatecznego wyliczenia kosztów rezygnacji są faktycznie poniesione i udokumentowane przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. koszty przygotowań i nakładów. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztów rezygnacji wskazanych w UMOWIE.

6.4. Uczestnik w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej bez ponoszenia kosztów rezygnacji, jeżeli rezygnacja jest spowodowana wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które w sposób znaczący wpływają na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Uczestnika do miejsca docelowego. W takim przypadku KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zwróci Uczestnikowi, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia rezygnacji, wpłaty dokonane przez niego z tytułu UMOWY, z tym zastrzeżeniem, że Uczestnik może zostać zobowiązany do zapłacenia na rzecz KOMPAS POLAND Sp. z o.o. odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy. Uczestnik nie ma w takim przypadku prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

6.5. Do UMOWY stosuje się przepisy **art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta**. W pozostałym zakresie stosowanie tej ustawy do UMOWY jest, mocą **art. 3 ust. 1 pkt 8) tej ustawy**, wyłączone.

6.6. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie turystycznej wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej oraz przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z UMOWY, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany uczestnika.



7. Ubezpieczenie imprezy turystycznej i Gwarancja Ubezpieczeniowa KOMPAS POLAND Sp. z o.o.

7.1. Biuro Podróży Kompas Poland Sp. z o.o. na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej o nr 200829 z 31 października 2011 r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami Ustawy i ustawy DU.

7.2. KOMPAS POLAND Sp. z o.o., zawiera w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. dla wszystkich Uczestników **ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” wariant STANDARD** kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas imprezy turystycznej, które jest **dodatkowo płatne** do ceny imprezy turystycznej w wysokości **4,50 (cztery 50/100) zł** za dzień od osoby (w cenę usługi/imprezy turystycznej – cenę pakietów świadczeń KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie jest ono wliczone).

7.3. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. informuje, że zawarcie UMOWY (także na wniosek Uczestnika), w której nie zostanie przewidziane ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz w której do ceny imprezy turystycznej nie zostanie doliczony koszt ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, wskazany w **punkcie 7.2. powyżej** jest wykluczone. Ww. ubezpieczenie jest obowiązkowym elementem UMOWY.

7.4. Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” wariant STANDARD ani cena imprezy turystycznej nie obejmują m.in. kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej wynikającego również z następujących powodów: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie ubezpieczonego lub osoby bliskiej ubezpieczonemu, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zaleca zawarcie tego **ubezpieczenia „KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ” wariant 100%** wraz z rezerwacją imprezy turystycznej. W ubezpieczeniu tym (obejmującym rezygnację z imprezy turystycznej), sumą ubezpieczenia jest cena imprezy turystycznej (maksymalnie do 17.000,00 – siedemnastu tysięcy – zł), określona w umowie zawartej przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego z biurem podróży. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **4,3 (cztery i trzy dziesiąte) % wartości imprezy turystycznej**.

7.5. Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” ani cena imprezy turystycznej nie obejmują również **ubezpieczenia od chorób przewlekłych**. Zaleca się, aby osoby cierpiące na chorobę przewlekłą zakupiły dodatkowo to ubezpieczenie. Choroba przewlekła to wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które ma jedną lub więcej spośród następujących cech: jest trwałe, pozostawia po sobie inwalidztwo, spowodowane jest nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymaga specjalnego postępowania rehabilitacyjnego, wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji, leczenia czy opieki. Leczona jest w sposób stały lub okresowy. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **9,00 (dziewięć) zł** za dzień od osoby.

7.6. Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” ani cena imprezy turystycznej nie obejmują również **ubezpieczenia wysokiego ryzyka** związanego z uprawianiem sportów takich jak: jazda konna, polo, myślistwo, paintball, nurkowanie z aparatem powietrznym, żeglarstwo, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **8,00 (osiem) zł** za dzień od osoby.

7.7. Również ubezpieczenia wskazane w **punktach 7.4. – 7.6. powyżej** są dodatkowo płatne do ceny imprezy turystycznej we wskazanej powyżej wysokości (w cenę usługi/imprezy turystycznej – cenę pakietów świadczeń KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie są one wliczone).

7.8. Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dowodów przedłożonych przez ubezpieczonego lub osobę uprawnioną, jednakże SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. ma prawo do ich weryfikacji i zasięgnięcia opinii specjalistów. Wysokość odszkodowania w przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej uzależniona jest od daty zgłoszenia rezygnacji w biurze podróży, w stosunku do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej i jest równa wysokości potrąceń dokonanych przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. z tego tytułu, na podstawie warunków KOMPAS POLAND Sp. z o.o. dotyczących rezygnacji z imprezy turystycznej, zawartych w UMOWIE.

7.9. Rodzaj i zakres ubezpieczenia „BEZPIECZNE PODRÓŻE” i ubezpieczenia „KOSZTY IMPREZY TURYSTYCZNEJ” opisany jest dodatkowo w samej UMOWIE, a także przedstawiony jest standardowo w załącznikach do każdej UMOWY – ogólnie w postaci ustandaryzowanych dokumentów zawierających informacje o tych produktach ubezpieczeniowych, sporządzanych przez SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A., opisanych również w **punkcie 2.4.2) powyżej**, a szczegółowo w ogólnych warunkach tych ubezpieczeń również stanowiących załączniki do UMOWY. Rodzaj i zakres ubezpieczenia od chorób przewlekłych i ubezpieczenia wysokiego ryzyka opisany jest dodatkowo w samej UMOWIE, a przedstawiony jest w załącznikach do UMOWY – ogólnie w postaci



ustandaryzowanych dokumentów zawierających informacje o tych produktach ubezpieczeniowych, sporządzanych przez SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. – jeśli Uczestnik zdecyduje się na wykupienie danego ubezpieczenia. W takim przypadku załącznikiem do UMOWY są również ogólne warunki danego ubezpieczenia. Dokumenty dotyczące ubezpieczeń są dostępne w biurze KOMPAS POLAND Sp. z o. o., u agentów zawierających umowy, na stronie internetowej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. prowadzonej pod adresem: <http://www.kompas-poland.com.pl>, na stronie internetowej SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. prowadzonej pod adresem <http://www.signal-iduna.pl>, a także są przekazywane Uczestnikom wraz z dokumentami podróży.

7.10. Odpowiedzialność SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. za imprezę zorganizowaną przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. rozpoczyna na 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed właściwym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej wskazanym w UMOWIE, nie wcześniej jednak niż z chwilą rozpoczęcia podróży przez Ubezpieczonego. Ochrona ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. kończy się 24 (dwadzieścia cztery) godziny po właściwym terminie zakończenia imprezy turystycznej wskazanym w UMOWIE, nie później jednak niż z chwilą zakończenia przez Ubezpieczonego podróży.

7.11. W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest: niezwłocznie powiadomić Centralę Alarmową jeżeli w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania konieczne jest leczenie szpitalne, przeprowadzenie zabiegu medycznego, transport do kraju lub skorzystanie z wszelkiego rodzaju innej pomocy skutkujące obciążeniem kosztami Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem leczenia stomatologicznego oraz pojedynczej wizyty ambulatoryjnej. SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie koszty poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrali Alarmowej, powyższe ograniczenie nie dotyczy sytuacji, w której Ubezpieczony ze względu na stan zdrowia obiektywnie nie mógł skontaktować się z Centralą Alarmową.

7.12. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. posiada – w pełnym zakresie wymaganym prawem – **Gwarancję ubezpieczeniową** zapewniającą Uczestnikom, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND Sp. z o. o., świadczenia określone w **art. 7 ust. 1 pkt. 1 lit. a)-c) Ustawy**. Podmiotem zapewniającym ochronę na wypadek niewypłacalności jest: SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. z siedzibą w Warszawie, 01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 31. Realizacja świadczeń z tytułu Gwarancji jest niezależna od obowiązujących Uczestnika warunków (terminów i wysokości) płatności. Gwarancja obejmuje zarówno wpłaty dokonane na warunkach przewidzianych niniejszymi Warunkami uczestnictwa (**punkt 3.1. powyżej**), jak i wpłaty dokonane na odmiennych warunkach przewidzianych w UMOWIE zawartej pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o., a Uczestnikiem, w tym w ramach Promocji (**punkt 3.2. powyżej**).

7.13. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie odpowiada za treść Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonej przez ministra właściwego do spraw turystyki.

8. Procedury rozpatrywania skarg oraz metody pozasądowego rozwiązywania sporów

8.1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania UMOWY przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Uczestnikowi przysługuje prawo skierowania do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego UMOWA została zawarta, wiadomości, żądań lub skarg związanych z realizacją imprezy turystycznej. W przypadku przekazania wiadomości, żądania lub skargi przez Uczestnika bezpośrednio do agenta turystycznego, agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

8.2. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY, powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Powiadomienie o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY powinno nastąpić poprzez przekazanie przez Uczestnika zgłoszenia bezpośrednio do wykonawcy usługi w miejscu jej świadczenia (np. do recepcji hotelu w przypadku uwag dotyczących usługi hotelowej) (dalej odpowiednio jako „**Wykonawca**” i „**Zgłoszenie do Wykonawcy**”), a w przypadku stwierdzonego przez Uczestnika dalszego wadliwego wykonywania UMOWY dodatkowo do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres: reklamacje@kompas-poland.com.pl wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach zgłoszenia (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy), chyba, że pozyskanie od Wykonawcy takiej informacji, pomimo podjętej przez Uczestnika inicjatywy, okazało się niemożliwe z przyczyn nie dotyczących Uczestnika.



8.3. Zgłoszenia o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu Uczestnik powinien również dokonywać niezwłocznie do lokalnego przedstawiciela KOMPAS POLAND Sp. z o. o., który jest zobowiązany przyjąć zgłoszenie i podjąć odpowiednie kroki bezpośrednio na miejscu.

8.4. Wraz ze zgłoszeniem Uczestnikowi przysługuje prawo wyznaczenia KOMPAS POLAND Sp. z o.o. *rozsądnego terminu* (zwrot ustawowy z **art. 48 ust. 4 Ustawy**) na usunięcie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informuje, że za „rozsądny termin” na usunięcie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY uważa co najmniej 24 (dwadzieścia cztery) godziny od zgłoszenia. Uczestnik nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli KOMPAS POLAND Sp. z o.o. odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

8.5. Po otrzymaniu zgłoszenia o niezgodności imprezy / usługi turystycznej z zawartą UMOWĄ KOMPAS POLAND Sp. z o.o. przystępuje do rozpatrzenia zgłoszenia. W przypadku potwierdzenia przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o., że zgłoszenie Uczestnika o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY jest zasadne (że którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z UMOWĄ), KOMPAS POLAND Sp. z o. o. 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 takich przypadkach postanowienia **punktu 5.2. powyżej** stosują się odpowiednio. Jeżeli jednak KOMPAS POLAND Sp. z o. o. bezzasadnie nie usunie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY w wyznaczonym przez Uczestnika, rozsądnym terminie (lub bez wyznaczania tego terminu zgodnie z **punktem 8.4. powyżej**), Uczestnik może dokonać tego sam (dalej jako „**Wykonanie Zastępcze**”) i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Uprawnienie do Wykonania Zastępczego nie przysługuje Uczestnikowi, jeżeli KOMPAS POLAND Sp. z o.o. podjął kroki wskutek zgłoszenia Uczestnika zgodnie z **punktem 5.2. powyżej**.

8.6. Niezależnie od powyższego, Uczestnik może złożyć KOMPAS POLAND Sp. z o. o. reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania UMOWY oraz określenie swojego żądania wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego podstawą reklamacji, w terminie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W celu usprawnienia procedury rozpatrzenia reklamacji i dla uniknięcia wątpliwości KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zaleca, aby do reklamacji UCZESTNIK załączał potwierdzenie Zgłoszenia do Wykonawcy wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach tego zgłoszenia, będącego następnie przedmiotem reklamacji złożonej do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy).

8.7. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej złożenia KOMPAS POLAND Sp. z o. o., a w przypadku reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej – nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej zakończenia. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji KOMPAS POLAND Sp. z o. o. jest zobowiązany do szczegółowego uzasadnienia przyczyn odmowy. Termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o., o którym powyżej mowa biegnie od daty faktycznego wpływu reklamacji do KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

8.8. Ewentualne spory, w tym spory konsumenckie będą rozstrzygały polubownie, w tym z wykorzystaniem metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) oraz z wykorzystaniem – odpowiednio – podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, oraz platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1), a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo Sąd powszechny.

9. Odpowiedzialność

9.10. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ponosi odpowiedzialność kontraktową za wykonanie usług turystycznych objętych UMOWĄ, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o., czy przez innych dostawców usług turystycznych, z których KOMPAS POLAND Sp. z o. o. korzysta przy realizacji UMOWY. Jeżeli jednak przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do KOMPAS POLAND Sp. z o.o. W innych przypadkach kontraktowa



odpowiedzialność odszkodowawcza KOMPAS POLAND Sp. z o.o. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY jest ograniczona do kwoty rzeczywistej szkody i utraconych korzyści (pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa) i wynosi nie więcej niż 3x (trzykrotność) całkowitej ceny imprezy turystycznej względem danego Uczestnika (ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa).

9.2. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY, które spowodowane jest **1)** z winy Uczestnika (na skutek jego zawinionego działania lub zaniechania) lub **2)** z winy osób trzecich, niezwiązanych z wykonywaniem usług turystycznych objętych UMOWĄ (pod warunkiem, że niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY nie dało się przewidzieć lub uniknąć) oraz **3)** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

9.3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie odpowiada za okoliczności związane z występowaniem zachorowań na chorobę COVID-19 oraz podejmowaniem przez władze publiczne i osoby prywatne środków przeciwdziałających rozprzestrzenianiu się wirusa, w szczególności KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie odpowiada za związane z przywołanymi wcześniej okolicznościami niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z UMOWY, w tym w związku z niedostępnością (ograniczoną dostępnością) personelu własnego i swoich wykonawców, z kwarantannami, zakazami lub nakazami ogłaszanymi przez władze publiczne i innymi okolicznościami tego typu. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie będzie zobowiązany do naprawienia szkody ewentualnie poniesionej przez Klienta w związku z ww. okolicznościami, do zapłaty kar umownych lub ponoszenia innych negatywnych konsekwencji okoliczności niezależnych od KOMPAS POLAND Sp. z o. o..

9.4. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności usługi/imprezy turystycznej z UMOWĄ. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY jest skutkiem wyłącznego działania lub zaniechania Uczestnika. Roszczenia Uczestnika przedawniają się z upływem 3 (trzech) lat.

9.5. Odpowiedzialność odszkodowawcza KOMPAS POLAND Sp. z o. o., o której mowa w **punkcie 9.1. powyżej** oraz obniżka ceny, o której mowa w **punkcie 9.4. powyżej**, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Uczestnika z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 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 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 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 i w innych przepisach.

9.6. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego powstanie podstaw do pociągnięcia KOMPAS POLAND Sp. z o.o. do odpowiedzialności odszkodowawczej, o której mowa w **punkcie 9.1. powyżej** lub do obniżki ceny, o której mowa w **punkcie 9.4. powyżej** obniżkę ceny.

9.7. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. lub działający w jego imieniu agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Uczestnika za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Uczestnik lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

9.8. W granicach poniesionych i udokumentowanych przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. wszystkich kosztów i wydatków KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie jest zobowiązany do zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie odpowiada również za zmiany warunków imprezy turystycznej wnioskowanych przez Uczestnika lub takich, na które Uczestnik wyraził zgodę zgodnie z **punktem 5.2.9. powyżej**.

9.9. W przypadku świadczeń fakultatywnych organizowanych na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Uczestników w miejscu pobytu z miejscowymi przedsiębiorcami KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w Ustawie.



10. Postanowienia organizacyjne

10.1. Wszelkie dokumenty podróży udostępniane w formie elektronicznej zgodnie z przepisami Ustawy, przez agenta, u którego Uczestnik dokonał zakupu, bądź bezpośrednio przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o., w zależności od tego, u kogo Uczestnik dokonał zakupu imprezy / usługi turystycznej.

10.2. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego. Uczestnik odpowiedzialny jest za dotrzymanie tych postanowień oraz będzie obciążony kosztami wynikającymi z niezastosowania się do w/w postanowień.

10.3. Uczestnik, obywatel polski, zobowiązany jest posiadać paszport ważny min. 6 (sześć) miesięcy od daty przewidywanego zakończenia imprezy turystycznej. Obywatele innych państw powinni zasięgnąć informacji w odpowiednim konsulacie.

10.4. Uczestnik zobowiązany jest dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy turystycznej, ustalonych przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. lub przez przedstawiciela KOMPAS POLAND Sp. z o. o..

10.5. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. poda Uczestnikowi, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, następujące informacje:

- nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela KOMPAS POLAND Sp. z o. o. – organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego Uczestnik może zwracać się w razie trudności, a także jego dane kontaktowe (adres, numer telefonu i adres poczty elektronicznej). W braku odmiennej informacji ww. przedstawicielem jest obiekt wskazany na voucherze przekazany Uczestnikowi, a danymi kontaktowymi, pod które Uczestnik może zwracać się w razie trudności są również dane tego obiektu wskazane na voucherze.

11. Postanowienia końcowe

11.1. Organizatorem imprez turystycznych objętych niniejszymi Warunkami uczestnictwa jest KOMPAS POLAND Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Willowej 8/10 lok. 2 w Warszawie, posiadający zezwolenie wojewody mazowieckiego na działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych, o numerze 371.

11.2. Przed zawarciem UMOWY KOMPAS POLAND Sp. z o. o. może zmienić dane zawarte na stronie internetowej www.kompas-poland.com.pl, katalogu, cenniku lub warunkach uczestnictwa, o czym Uczestnik imprezy turystycznej zostanie niezwłocznie powiadomiony. Niniejsze Warunki uczestnictwa oraz inne materiały dotyczące świadczeń KOMPAS POLAND Sp. z o.o. na rok 2022 zastępują wszelkie wcześniejsze materiały dotyczące tych świadczeń.

11.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa, do imprez turystycznych mają odpowiednie zastosowanie ogólne obowiązujące przepisy prawa w tym zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy, zaś w przypadku imprezy turystycznej realizowanej transportem lotniczym dodatkowo przepisy prawa lotniczego.

11.4. Z zastrzeżeniem **punktu 8.8. powyżej**, ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia spory rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo Sąd powszechny.

11.5. Nieważność pojedynczych postanowień UMOWY lub niniejszych Warunków uczestnictwa nie narusza ważności całej UMOWY.

**STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W
IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIE
HIPERŁĄCZA**

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 KOMPAS POLAND SP. Z O.O. z siedzibą w Warszawie, ul. Willowa 8/10 lok. 2, 00-790 Warszawa, Polska będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo KOMPAS POLAND SP. Z O.O. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo KOMPAS POLAND SP. Z O.O. 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.

KOMPAS POLAND SP. Z O.O. wykupił w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A z siedzibą w Warszawie, 01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 31 A, zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. (+48 22) 5979-100, fax (+48 22) 5979-290, e-mail: urzed_marszalkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności KOMPAS POLAND SP. Z O.O. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Strona internetowa, na której można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>