

Europe-Mountains.com jest własnością eTravel S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 00-807 Warszawa, Al. Jerozolimskie 96, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000394089, NIP: 5213614786, REGON 144414773, kapitał zakładowy 1.990.000 zł, opłacony w całości („EuropeMountains.com”) - operatora strony internetowej www.europe-mountains.com za pomocą której dokonuje się rezerwacji obiektów noclegowych. eTravel S.A. jest wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr 1265. Spółka posiada obowiązkową gwarancję ubezpieczeniową o numerze COR433694 wystawioną przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group w wysokości

3 330 947,09 złotych (słownie: trzy miliony trzysta trzydzieści tysięcy dziewięćset czterdzieści siedem złotych i dziewięć groszy 0/100).

§ 1: Rezerwacja

1. Rezerwacji można dokonać na dwa sposoby:
 - 1.1. Osoba zainteresowana rezerwacją („Klient”) podaje preferencje dotyczące obiektu noclegowego (miejsce, standard itp.) oraz ewentualnych usług dodatkowych, a następnie przesyła zapytanie za pośrednictwem formularza znajdującego się na www.europe-mountains.com lub dokonuje rezerwacji u autoryzowanego Agenta EuropeMountains.com. W odpowiedzi, EuropeMountains.com odsyła e-mail na podany w zapytaniu adres elektroniczny podając: a) dokładny opis oferty wraz z ceną oraz b) link do strony internetowej, w której znajdują się wszystkie niezbędne informacje potrzebne do dokonania rezerwacji. E-mail ofertowy zawiera informacje dotyczące dodatkowych opłat, obciążających Klienta w wybranym obiekcie noclegowym - niezależnych od EuropeMountains.com.
 - 1.2. Rezerwacja online na www.europe-mountains.com. Klient dokonuje wyboru obiektu i ewentualnych usług dodatkowych zgodnie ze swoimi preferencjami i wprowadza bezpośrednio na www.europe-mountains.com wymagane dane celem dokonania rezerwacji. Na www.europe-mountains.com podawane są informacje o usługach, które są wliczone w cenę rezerwacji oraz o dodatkowych opłatach obciążających Klienta w wybranym obiekcie noclegowym - niezależnych od EuropeMountains.com. Niezależnie, w dostarczanych przez EuropeMountains.com dokumentach podróży, znajdują się informacje o dodatkowych opłatach w miejscu pobytu.
2. Rezerwacja wybranego obiektu noclegowego jest skutecznie dokonana w momencie przesłania przez EuropeMountains.com lub Agenta EuropeMountains.com do Klienta wiadomości elektronicznej z dokumentami potwierdzającymi dokonanie rezerwacji oraz po wpłaceniu zaliczki przez Klienta.
3. EuropeMountains.com zapewnia zakwaterowanie jak w potwierdzonej rezerwacji. W przypadku niemożliwości zakwaterowania w zarezerwowanym miejscu, z przyczyn nie leżących po stronie EuropeMountains.com, EuropeMountains.com oferuje zakwaterowanie w porównywalnej lub lepszej lokalizacji, o co najmniej równym standardzie i wyposażeniu, bez zmiany ceny pobytu.
4. Klient obowiązany jest stosować się do regulaminów oraz zasad obowiązujących w miejscu pobytu. Brak akceptacji czy też zachowanie Klienta i/lub osób z nim przebywających w miejscu zakwaterowania sprzeczne z obowiązującym regulaminem/zasadami w miejscu pobytu, a skutkujące uzasadnionym wykwaterowaniem bądź innymi niedogodnościami po stronie Klienta i/lub osób z nim przebywających, nie uprawnia Klienta i/lub osób z nim przebywających do zwrotu jakiegokolwiek części poniesionych opłat związanych z pobytem.
5. Opłaty są naliczane w euro (EUR) lub polskich złotych (PLN), zgodnie z kursem wymiany z poprzedniego dnia roboczego publikowanym przez Narodowy Bank Polski (NBP).

§ 2: Płatność

1. Cena należna za rezerwację pobierana jest w dwóch etapach:
 - 1.1. Zaliczka na poczet imprezy pobierana w chwili dokonania rezerwacji w wysokości:
 - a) równowartości 10 % kosztów imprezy dla imprez z dojazdem własnym
 - b) równowartości 30% kosztów imprezy dla imprez z dojazdem lotniczym
 - 1.2. Pozostała kwota, podlega dopłacie przed datą wyjazdu w wysokości:
 - a) najpóźniej na 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy dla imprez z dojazdem własnym
 - b) najpóźniej na 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy dla imprez z dojazdem lotniczym

2. Szczegółowe warunki wynikające ze specyfiki oferty (m.in. warunki płatności, wysokość zaliczki, termin wpłaty pozostałej kwoty) są uzależnione od wybranego miejsca zakwaterowania oraz wybranych usług dodatkowych i są zawsze umieszczone w Umowie. Dokładne informacje dotyczące płatności za konkretny obiekt noclegowy EuropeMountains.com standardowo przesyła Agentowi w wiadomości e-mail przypominającej o zbliżającym się terminie płatności pozostałej kwoty, na adres poczty elektronicznej podany przez Agenta.
3. Płatności można dokonać:
 - 3.1. u autoryzowanego Agenta EuropeMountains.com w przypadku rezerwacji dokonanej u tego Agenta;
 - 3.2. kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) w serwisie www.europe-mountains.com;
 - 3.3. przelewem bankowym on-line za pośrednictwem usługi ePrzelewy w serwisie www.europe-mountains.com;
 - 3.4. tradycyjnym przelewem bankowym na konto podane przez EuropeMountains.com w potwierdzeniu rezerwacji.

§ 3: Zmiany rezerwacji

1. Klient może zmodyfikować dokonaną rezerwację w zależności od dostępności. W przypadku możliwości dokonania zmiany w żądanym zakresie, od Klienta zostanie pobrana każdorazowo zryczałtowana opłata:
 - a. za zmianę uczestnika:
 - do 45 dni od dnia dokonania rezerwacji zmiana będzie bezkosztowa
 - od 44 do 8 dnia przed rozpoczęciem pobytu - 100 PLN
 - od 7. dnia przed rozpoczęciem pobytu zmiana nie będzie możliwa
 - b. za zmianę terminu rezerwacji (w obiekcie, na który została podpisana umowa)
 - 250 PLN do 45. dnia przed rozpoczęciem pobytu
 - od 44 dnia przed rozpoczęciem pobytu zastosowanie ma polityka anulacyjna EuropeMountains.com każdorazowo negocjuje z dostawcami możliwość uniknięcia takiej opłaty.

§ 4: Anulacja rezerwacji

1. Klient może odstąpić od Umowy w dowolnym momencie przed rozpoczęciem imprezy i odstąpienie to wiąże się ze zobowiązaniem do uiszczenia opłat anulacyjnych na rzecz organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Opłaty za anulowanie rezerwacji różnią się w zależności od terminu dokonywanej anulacji oraz typu imprezy. Kwoty zwrotów wyliczane są na podstawie wpłaconych środków w złotych (PLN)
2. Biuro Podróży podaje informacyjnie, że historycznie ukształtowane średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – w odniesieniu do całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się jak podano w poniższych punktach 3 i 4 odpowiednio dla imprez z dojazdem własnym i z dojazdem lotniczym.
3. Dla imprez z dojazdem własnym obowiązują następujące opłaty anulacyjne:
 - a) do 45 dni przed datą wyjazdu koszt rezygnacji to zryczałtowana kwota 250 PLN
 - b) od 44 do 32 dni przed datą wyjazdu, rezygnacja 10% ceny Imprezy (jednak nie mniej niż 250 PLN)
 - c) od 31 do 15 dni przed datą wyjazdu, rezygnacja 40% ceny Imprezy (60% zwrotu)
 - d) od 14 do 9 dni przed datą wyjazdu, rezygnacja 70% ceny Imprezy (30% zwrotu)
 - e) od 8 do 0 dni przed datą wyjazdu, rezygnacja 100% ceny Imprezy (brak zwrotu).
4. Anulacja kartonów narciarskich dla imprez ze skipassem w cenie:
 - a. darmowa anulacja/zmiana kartonu narciarskiego do 14 dni przed rozpoczęciem podróży.
 - b. od 13 do 0 dni przed datą wyjazdu - brak możliwości anulacji/zmiany kartonu narciarskiego
5. Dla imprez z dojazdem lotniczym obowiązują następujące opłaty anulacyjne:
 - a) do 31 dni przed datą wyjazdu, do 30% ceny Imprezy
 - b) od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu, do 40% ceny Imprezy (60% zwrotu)
 - c) od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu, do 50% ceny Imprezy (50% zwrotu)
 - d) od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu, do 70% ceny Imprezy (30% zwrotu)
 - e) od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu, do 80% ceny Imprezy (20% zwrotu)
 - f) na 1 dzień przed datą wyjazdu i w dniu wyjazdu, do 90% ceny Imprezy (10% zwrotu)
6. Za dzień anulowania uważa się moment wysłania wiadomości elektronicznej przez Klienta bądź moment przesłania informacji za pośrednictwem panelu Klienta.
7. W chwili, gdy okaże się, że pobyt Klienta nie jest możliwy w danym miejscu zakwaterowania zgodnie z dokonaną rezerwacją, ze względu na przyczyny leżące wyłącznie po stronie Klienta (np. brak ważnych dokumentów umożliwiających przebywanie na terytorium danego Państwa, jednoczesne dokonanie rezerwacji w dwóch miejscach w tym samym terminie, zmiana planów podróży przez Klienta), Klient nie jest

uprawniony do otrzymania zwrotu poniesionych opłat związanych z rezerwacją. EuropeMountains.com oświadcza, że podejmie próbę odzyskania od swoich partnerów możliwie największej części wpłaconej kwoty, ale nie może zagwarantować jakichkolwiek efektów i w żadnym wypadku nie zobowiązuje się do zwrotu pobranych opłat. EuropeMountains.com zachęca do wykupienia ubezpieczenia od anulacji pobytu.

§ 5: Reklamacja

1. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia odnośnie obiektu noclegowego Klient winien zgłaszać na miejscu w recepcji, u właściciela obiektu noclegowego lub u rezydenta będącego przedstawicielem Organizatora jeśli w danym kraju taki rezydent funkcjonuje, w czasie pobytu. Klient może zgłosić zastrzeżenia co do jakości świadczonych przez EuropeMountains.com usług, w szczególności niezgodności zakupionej oferty pobytu z rzeczywistym standardem czy zakresem świadczonych usług w miejscu zakwaterowania w porównaniu do zamieszczonego w ofercie, poprzez zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem Agenta, strony internetowej www.europe-mountains.com, poprzez e-mail lub pisemnie nie później niż 30 dni od zakończenia pobytu.
2. EuropeMountains.com, w przypadku organizowania imprezy turystycznej, (co najmniej dwie usługi turystyczne w ramach rezerwacji, mają zastosowanie zapisy zawarte w art. 48 i 50 Ustawy) ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta - nie dotyczy to szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
3. EuropeMountains.com, jako operator strony internetowej www.europe-mountains.com za pomocą której dokonuje się rezerwacji obiektów noclegowych i dokłada wszelkich starań, aby zarezerwowane usługi odpowiadały opisowi przedstawionemu w ofercie, będąc na bieżąco w kontakcie z rzeczywistymi dostawcami rezerwowanych usług.
4. Wynik rozpatrzonej reklamacji zostanie przesłany Klientowi drogą pisemną bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji.

§ 6: Ubezpieczenie

1. Każdy Klient, który wykupił pobyt poza granicami Polski, objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). **Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNW oraz OC w życiu prywatnym wliczony jest w cenę imprezy.**
2. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego w przypadku imprez z dojazdem własnym na terenie państw strefy A (Europa i państwa Morza Śródziemnego, z wyłączeniem Kraju zamieszkania Ubezpieczonego) są koszty leczenia (KLIA) z sumą ubezpieczenia 100.000 PLN, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 10.000 PLN, odpowiedzialności cywilnej (OC) z sumą ubezpieczenia 100.000 PLN

ZAKRES OCHRONY PODSTAWOWEJ	SUMY UBEZPIECZENIA
Koszty Leczenia i Assistance (KLIA)	40.000 PLN
Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW)	10.000 PLN
Odpowiedzialność Cywilna w życiu prywatnym (OC)	100.000 PLN
Sporty rekreacyjne	TAK
Zaostrzenie chorób przewlekłych	NIE

3. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego w przypadku imprez z dojazdem lotniczym na terenie państw strefy B (terytorium wszystkich państw świata, z wyłączeniem Kraju zamieszkania Ubezpieczonego) są koszty leczenia (KLIA) z sumą ubezpieczenia 40.000 PLN, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 10.000 PLN, odpowiedzialności cywilnej (OC) z sumą ubezpieczenia 100.000 PLN

ZAKRES OCHRONY PODSTAWOWEJ	SUMY UBEZPIECZENIA
Koszty Leczenia i Assistance (KLIA)	40.000 PLN
Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW)	10.000 PLN
Odpowiedzialność Cywilna w życiu prywatnym (OC)	100.000 PLN
Sporty rekreacyjne	TAK
Zaostrzenie chorób przewlekłych	NIE

4. Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia o następstwa chorób przewlekłych, oraz o ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej (KR).

5. W przypadku wystąpienia szkody objętej zakresem ubezpieczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, należy kontaktować się z Alarmowym Centrum Pomocy Allianz. Telefon czynny całą dobę: (48) 224 224 224, podając imię, nazwisko, nr polisy oraz miejsce pobytu
6. Administratorem danych osobowych w celu zawarcia, wykonania umowy ubezpieczenia oraz objęcia ochroną ubezpieczeniową osób, których dane dotyczą jest TUiR Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa.

INFORMACJA

wymagana przez art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

(Dz. U. poz. 2486)

Firma oraz siedziba zakładu ubezpieczeń	Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa
Firma oraz siedziba przedsiębiorcy wykonującego działalność w zakresie dystrybucji ubezpieczeń	eTravel S.A. Al. Jerozolimskie 142 B 02-305 Warszawa

1. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
 - a. na piśmie – dostarczyć osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe,
 - b. ustnie - telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
 - c. elektronicznie - przy użyciu formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub e-mailem na adres skargi@allianz.pl.
2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
3. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
4. Allianz odpowie na reklamację, skargę lub zażalenie na piśmie. E-mailem Allianz odpowie na reklamację, skargę lub zażalenie wyłącznie na prośbę osoby, która ją złożyła.
5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.
6. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Osoby fizyczne mogą zgłosić wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl)
8. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 7: Transport

- 1 W przypadku imprez narciarskich oraz innych w krajach europejskich są to imprezy z dojazdem własnym
- 2 W przypadku imprez poza krajami europejskimi są to imprezy z transportem lotniczym
- 3 Zbiórka na lotnisku odbywa się na min. 2 godz. przed odlotem. Odprawa bagażowa w wydzielonych przez przewoźnika stanowiskach check-in bez okazywania biletów (bilety elektroniczne w systemie rezerwacyjnym przewoźnika) a wyłącznie za okazaniem aktualnego dokumentu tożsamości odpowiedniego do wymogów kraju docelowego i ewentualnych krajów tranzytowych oraz zgodnie z wymogami przewoźnika (dane pasażera w dokumencie identyczne jak w rezerwacji lotniczej).
- 4 Europemountains.com organizuje imprezy z dojazdem lotniczym w oparciu o przeloty Polskimi Liniami Lotniczymi LOT.

- 5 Szczegółowe informacje dotyczące harmonogramu przelotów i limitów bagażowych zawarte są w umowie uczestnictwa pod linkiem do Warunków Przewozów PLL LOT <https://www.lot.com/pl/pl/conditions-of-carriage>

§ 8: Prawa Klienta

Prawa Klienta wynikające z ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

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 ETRAVEL S.A. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo ETRAVEL S.A. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo ETRAVEL S.A. stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

1. Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
2. Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
3. Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
4. Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
5. 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, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
6. 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 rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty
7. 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.
8. Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
9. Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, 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.
10. Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
11. Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
12. 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. ETRAVEL S.A. wykupił w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. 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. 4822 5979-100; urzed_marszalkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności ETRAVEL S.A. dojdzie do odmowy świadczenia usług.