

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH BIURA PODRÓŻY ORLANDO TRAVEL SP. Z O.O.

§1

- Oferta Biura Podróży ORLANDO TRAVEL Sp. z o.o. (32-050 Skawina, ul. ks. J. Popiełuszki 2B; NIP: 944-20-64-651; KRS: 0000118138; tel.: +48 575 136 046; email: orlando@orlando.com.pl; www.orlando.com.pl; www.pielgrzymki.pl, Bank BNP Paribas S.A. konto PLN: 25 1750 1048 0000 0000 0259 1863), (zwanego dalej **Orlando**), katalog i inne aktualne opisy oraz informacje pisemne Orlando stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Dane zawarte w opisie imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r., DZ.U. 2017 poz. 2361 (dalej zwana jako **Ustawa**) wymogu poinformowania podróżnego o zmianie.
- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej jako Umowa) Orlando udziela Zamawiającemu:
 - standardowych informacji za pośrednictwem Standardowego Formularza Informacyjnego stanowiącego załącznik do Umowy,
 - informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy (zwanych dalej **Informacjami o imprezie**).
- Zawarcie Umowy organizowanej przez Orlando, następuje po:
 - zapoznaniu się przez Zamawiającego z: Programem Zwiedzania; Warunkami Uczestnictwa w imprezach Biura Podróży Orlando Travel sp. z o.o.; Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, zatwierdzonych uchwałą nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r., dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym; Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzonych uchwałą nr 6/Z/2015 z dnia 16.02.2015 r. wraz z Anekssem nr 1 z dnia 15.12.2015 r. oraz Anekssem nr 2 z dnia 16.04.2020 r.; Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia UKR Bezpieczne Rezerwacje, zatwierdzonych uchwałą Nr 60/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 29.08.2023 r.; Informacją o przetwarzaniu danych osobowych, będącymi integralną częścią Umowy i akceptacją w/w dokumentów,
 - wypełnieniu i podpisaniu przez Zamawiającego Umowy. Umowę może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
 - wpłaci zaliczki w wysokości określonej w treści Umowy, w terminie tam wskazanym,
 - potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Orlando (lub osoby działające w imieniu Orlando).
- Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej przez osobę trzecią wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie lub urzędowo (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuństwa ustawowego).
- W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty tanimi liniami lotniczymi, każda zakładana w oparciu o Umowę rezerwacja ma charakter rezerwacji na zapytanie (RQ) i podlega ostatecznemu potwierdzeniu miejsc oraz ceny przez Orlando. Przy zakładaniu rezerwacji RQ wymagane jest podanie poprawnych danych Uczestników, podpisanie wiążącej Umowy oraz wpłacenie pełnej kwoty zaliczki w wysokości określonej w treści Umowy. W terminie 2 dni roboczych od dnia spełnienia w/w warunków, Orlando ma obowiązek potwierdzić dostępność miejsc oraz cenę rezerwacji. Jeśli ze względu na zmiany w cenach biletów lotniczych cena imprezy ulegnie zmianie na wyższą, Zamawiający ma prawo rozwiązać umowę i otrzymać pełen zwrot wpłaconych kwot.
- Ceny wskazane w treści Umowy obejmują podatek VAT. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczerpiej ochronnych, testów wykrywających choroby zakaźne, w tym test COVID-19, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Uczestniku. Informację, co cena obejmuje, a czego cena nie obejmuje znajdują się w Programie Zwiedzania (załącznik nr 1).
- Od dnia 26.11.2016 r. do ceny imprez organizowanych przez Orlando doliczana będzie składka, którą Orlando będzie w całości odprowadzać na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY (zgodnie z Rozdziałem 5, artykuły 33 – 38 Ustawy). Wysokość składki jest określona przez Rozporządzenie Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 22.12.2020 r. w sprawie określenia wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (Dz.U. 2020 poz. 2372).
- Do ceny imprez organizowanych przez Orlando doliczana będzie składka, którą Orlando będzie w całości odprowadzać na TURYSTYCZNY FUNDUSZ POMOCOWY (zgodnie z art. 15kc ustawy z dnia 02.03.2020 r o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, Dz. U. poz. 1842 z późniejszymi zmianami). Wysokość składki jest określona przez Rozporządzenie Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 22.12.2020 r. w sprawie określenia wysokości składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy (Dz.U. 2020 poz. 2379).
- Zamawiający/Uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia ceny Imprezy, jeżeli przed lub po zawarciu Umowy cena danej imprezy turystycznej została obniżona w związku z ofertą last minute lub innymi akcjami promocyjnymi prowadzonymi przez Orlando.

§2

- Zamawiający zobowiązany jest do przekazania wszelkich informacji zawartych w dokumentach, o których mowa w §1 pkt. 2 niniejszych Warunków Uczestnictwa, a stanowiących załączniki do Umowy, wszystkim zgłoszonym do udziału w imprezie Uczestnikom.
- Zamawiający zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym przez Orlando terminie pełnych danych i dokumentacji wymaganych do realizacji Imprezy, w tym w szczególności **zwytelnie** wypełnionych i podpisanych Kart Uczestników oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji Umowy, udzielonej przez każdego Uczestnika, a każdy Uczestnik – do niezwłocznego **zwytelnego** wypełnienia i podpisania w/w dokumentów oraz do punktualnego stawienia się w miejscu rozpoczęcia Imprezy. Niespełnienie tych warunków z winy Zamawiającego/Uczestnika może spowodować skreślenie z listy uczestników z konsekwencjami podanymi w § 4 niniejszych Warunków. W przypadku, gdy Uczestnik nie może stawić się na miejscu zbiorci przed rozpoczęciem Imprezy lub nie może rozpocząć podróży z winy nieleżącej po stronie Orlando, powinien niezwłocznie poinformować Orlando, że dotrże do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Uczestnik ponosi koszt zakupu nowego biletu autokarowego lub lotniczego oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Orlando koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Orlando bilety, doby hotelowe i transfery, ubezpieczenie. W przypadku lotów samolotem w sytuacji nierozpoczęcia podróży bilet lotniczy zostaje anulowany w obie strony.
- Zamawiający jest zobowiązany poinformować Orlando, o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu i innych danych Uczestników potrzebnych do realizacji imprezy. Informacje winny być przekazane niezwłocznie do Orlando, najpóźniej jednak na 14 dni przed wyjazdem (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Orlando przyczyny). Każda zmiana danych Uczestnika dokonana przez Zamawiającego po potwierdzeniu rezerwacji może wiązać się z dodatkową opłatą za faktycznie poniesione przez Orlando koszty związane ze zmianą. W przypadku imprez lotniczych koszt zmiany danych Uczestnika, w tym danych dokumentu tożsamości podanego przy rezerwacji biletu lotniczego określany jest w/w taryfy przewoźnika obsługującego dany lot.
- Orlando i Zamawiający przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i inne dokumenty za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do uzgodnionego przez strony trwałego nośnika.

§3

W przypadku rezygnacji któregośkolwiek z Uczestników lub zmiany terminu Imprezy Zamawiający powinien natychmiast powiadomić o tym fakcie Orlando, doręczając pisemne oświadczenie.

§4

- Zamawiający może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Za datę odstąpienia przyjmuje się:
 - dzień wpływu pisemnego oświadczenia do Orlando,
 - dnia niewykonania przez Zamawiającego czynności określonych Umową lub warunkami uczestnictwa w imprezie.
- W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy w trakcie trwania Imprezy Orlando jest uprawnione do potrącenia wszystkich wpłaconych przez Zamawiającego na poczet danej imprezy turystycznej należności.

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH BIURA PODRÓŻY ORLANDO TRAVEL SP. Z O.O.

- W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy przed rozpoczęciem realizacji Imprezy, Orlando uprawnione będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez Orlando kosztów w związku z przygotowaniem Imprezy, nie więcej jednak niż:
 - 30% ceny imprezy – gdy odstąpienie następuje na 30 lub więcej dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 50% ceny imprezy – gdy odstąpienie następuje w terminie 29-15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 75% ceny imprezy – gdy odstąpienie następuje w terminie 14-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 95 % ceny imprezy – gdy odstąpienie następuje w terminie 7 lub mniej oraz w dniu rozpoczęcia imprezy.
- Uczestnik może otrzymać zwrot kosztów związanych z rezygnacją z Imprezy poprzez zawarcie (najpóźniej w dniu zapisu na imprezę, tj. przekazania do Orlando wypełnionej Umowy-Karty Uczestnika) indywidualnego ubezpieczenia koszty rezygnacji z imprezy (UKR) zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Rezerwacje Towarzystwa Ubezpieczeniowego Signal Iduna Polska S.A. (załącznik nr 6).
- Zamawiający może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 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 turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego.

§5

- Nie pobiera się kosztów rezygnacji (opłaty za odstąpienie), poza kosztami rzeczywiście poniesionymi przez Orlando i opłatą manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy w wyniku zamiany Uczestnika, jeżeli Zamawiający w momencie składania pisemnego oświadczenia o rezygnacji któregośkolwiek z Uczestników, jednak nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy, wskaże Orlando osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której to osobie przekaże uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej Umowy.
- W przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów przez Zamawiającego-Uczestnika wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

§6

Jeżeli po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy nastąpią nieprzewidziane wcześniej odstępowstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w Umowie i Programie zwiedzania, Orlando zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić o nich Zamawiającego. Jeśli zmiana ulegną istotne warunki umowy zgłaszający ma prawo do odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu wszystkich wpłaconych kwot, bez obowiązku zapłaty opłaty za odstąpienie. O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków Umowy Zamawiający powinien poinformować Orlando niezwłocznie, najdalej w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, nie później jednak niż 24 godziny przed rozpoczęciem Imprezy.

§7

- Orlando zastrzega sobie prawo do:
- zmiany warunków imprezy zgodnie z art. 46 Ustawy, oraz prawo do zmiany ceny imprezy z powodu okoliczności wskazanych w art. 45 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy (zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, zmiany w wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy, w tym podatków turystycznych, zmiany opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy). W przypadku gdy podwyższenie ceny przekroczy 8% całkowitej ceny bądź zmianie ulegną główne właściwości imprezy, Zamawiający jest uprawniony do przyjęcia proponowanych zmian, albo do odstąpienia od Umowy bez uiszczania opłaty za odstąpienie, albo do skorzystania z imprezy zastępczej (o ile Orlando będzie w stanie ją zaproponować). Zamawiający ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z zastrzeżeniem odliczenia rzeczywistych kosztów obsługi, na zasadach określonych w art. 45 ust. 5-6 Ustawy. Orlando pisemnie informuje Zamawiającego o zmianie warunków/ceny imprezy. Dniem rozliczenia zmiany ceny jest dzień wnoszenia przez Zamawiającego dopłaty do pełnej ceny imprezy, o której to dopłacie mowa w treści Umowy, a kursem odniesienia jest średni kurs NBP właściwej waluty z dnia poprzedniego. W okresie do 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena nie może być zmieniona (tj. powiększona).
 - odwołania imprezy turystycznej i dokonania pełnego zwrotu Zamawiającemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeśli:
 - liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie, a Orlando powiadomiło Zamawiającego o rozwiązaniu umowy nie później niż na:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,
 - Orlando nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomiło Zamawiającego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

§8

- Program imprezy określa miejsce pobytu lub trasę wyjazdu, rodzaj środka transportu, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program zwiedzania, atrakcje turystyczne.
- Zmiana kolejności zwiedzania w programie zwiedzania, o czym Uczestnik zostanie poinformowany (o ile program został wykonany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków Umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od Umowy.

§9

- Uczestnik imprezy turystycznej deklaruje, iż jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie.
- Orlando zaleca Uczestnikowi indywidualne, dobrowolne Ubezpieczenie kosztu rezygnacji z imprezy – Ubezpieczenie Kosztu Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje.
- Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i Orlando Umowy Generalnej Ubezpieczenia nr 201124 z dnia 31.07.2012 każdy Uczestnik imprezy zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże. Wariant i zakres ubezpieczenia podany jest w programie imprezy. **Zakres ubezpieczenia został rozszerzony o ryzyko chorób przewlekłych oraz ryzyko wynikające z choroby zakaźnej Sars-Cov-1 lub Sars-Cov-2 z ich mutacjami.**

WARIANT	ZAKRES	KOSZTY LECZENIA - KL	KOSZTY RATOWNICTWA – KR (podlimit KL)	NASTĘPSTWO NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW – NNW	BAGAŻ	OC	KWARANTANNA LUB IZOLACJA
	POLSKA	-	-	10 000 PLN	-	-	-
	EUROPA I BASEN MORZA ŚRÓDZIEMNEGO	30 000 EUR	7 000 EUR	15 000 PLN	1 000 PLN	-	-
	ŚWIAT	60 000 EUR	10 000 EUR	15 000 PLN	1 000 PLN	30 000 EUR	1 000 EUR

- Każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, w tym w szczególności z zapisami dotyczącymi ograniczenia odpowiedzialności Towarzystwa Ubezpieczeniowego Signal Iduna Polska S.A.

WARUNKI UCZESTNICTWA

W IMPREZACH BIURA PODRÓŻY ORLANDO TRAVEL SP. Z O.O.

§10

Uczestnik wyjazdu zagranicznego ma obowiązek posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

§11

- Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń przedstawicieli Orlando dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej oraz do bezwzględnej przestrzegania miejsca i godzin zbiorów określonych w Umowie i ofercie.
- Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, dewizowych, zdrowotnych oraz innych przepisów obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Podróży pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów.
- Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną wobec Orlando za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób małoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę podczas podróży i pobytu.
- Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich przepisów porządkowych, transportowych, oraz przepisów związanych z bezpieczeństwem pobytu w miejscu zakwaterowania. W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy, Orlando może bez ponoszenia konsekwencji finansowych z tytułu tytułu, rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju Uczestnik pokrywa we własnym zakresie.
- W przypadku imprez lotniczych na 24 godziny przed wylotem Zamawiający/Uczestnik zobowiązany jest sprawdzić godzinę wylotu w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej lub bezpośrednio w linii obsługującej dany lot (dotyczy to również podróży powrotnej).

§12

- Orlando jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie, **w trakcie trwania imprezy**, poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Orlando w celu umiędziawienia lub naprawienia wady na miejscu.
- Orlando jest nadto zobowiązane do udzielenia pomocy, o której mowa w art. 52 Ustawy, podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w szczególności, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, poprzez udzielenie odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej oraz udzieleniu podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu jest reklamacja.
- Zamawiający/Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Orlando o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy.
- Reklamacje powinny być zgłoszone w formie pisemnej w siedzibie Orlando lub listem poleconym na adres: Orlando Travel sp. z o.o. ul. Ks. J. Popiełuszki 2B, 32-050 Skawina, niezwłocznie, nie później jednak niż do 30 dni od daty zakończenia imprezy.
- Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Orlando w następujących terminach:
 - w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy – w terminie 30 dni od daty jej zakończenia,
 - w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
- Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11.02.2004 r. (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) powinien osobiście, niezwłocznie po przylocie na lotnisku złożyć reklamację do przedstawicielastwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyzerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa, pasazerlotniczy@ulc.gov.pl).
- W przypadku pozostawienia przez Uczestnika posiadanych przedmiotów w np. hotelu, środku transportu lub innym miejscu Orlando nie pośredniczy w ich poszukiwaniu.

§13

- Stosownie do postanowień Ustawy Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:
 - pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy Organizator nie zapewni tej kontynuacji lub tego powrotu;
 - pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana;
 - pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w jego imieniu;

w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr **M525103** wystawionej przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeniowe S.A. 01-208 Warszawa, ul. Siedmiogrodzkiej 9, na rzecz Marszałka Województwa Małopolskiego

- Gwarancja jest ważna w okresie od dnia **18.09.2023 do dnia 17.09.2024** i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji.
- Suma gwarancyjna wynosi: **984 600 PLN**, co stanowi równowartość kwoty 210 456,60 EUR.
- Zamawiający/Uczestnik ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Orlando wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić Umowę oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Orlando obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.

§14

- Orlando odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane jest wyłącznie:
 - działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,
 - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć,
 - siłą wyższą.
- Wyłączenie odpowiedzialności Orlando z tytułu zaistnienia wskazanych powyżej przesłanek, nie zwalnia Orlando od udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.
- Orlando ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych do wysokości dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Uczestnika, w przypadku, gdy ograniczenie to wynika z umowy międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita Polska. Przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
- W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników, przelot odbywa się według zasadach przewoźnika obsługującego dany lot. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem i ogólnymi warunkami przewozu bagażu, które są dostępne na oficjalnej stronie internetowej danej linii lotniczej.

WARUNKI UCZESTNICTWA

W IMPREZACH BIURA PODRÓŻY ORLANDO TRAVEL SP. Z O.O.

§15

Zgodnie z art. 13 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04; dalej: „RODO”) informuje, iż:

- Administratorem danych osobowych Uczestnika jest Orlando Travel sp. z o.o. (zwany dalej **Orlando**), dane kontaktowe: 32 – 050 Skawina, ul. Ks. J. Popiełuszki 2B;
- Dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą w celu realizacji niniejszej Umowy, w celu marketingu bezpośredniego (na podany adres e-mail wysyłany będzie newsletter z informacjami, dotyczącymi usług oferowanych przez administratora), a także w celu prowadzenia dokumentacji księgowej i prowadzenia ewidencji wpłat. Dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą na podstawie art.6 ust. 1 lit. a) RODO (zgoda Uczestnika) w odniesieniu do wszelkich danych zbieranych od Uczestnika w toku realizacji przedmiotowej Umowy. Ponadto przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) – w odniesieniu do danych osobowych Uczestnika, niezbędnych dla wykonania przez administratora przedmiotowej Umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) – w odniesieniu do danych zbieranych w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci prowadzenia dokumentacji księgowej oraz ewidencji dokonywanych wpłat oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celu realizacji prawnie usprawiedliwionego interesu administratora jakim jest wykonywanie marketingu bezpośredniego, poprzez prezentowanie swojej oferty Uczestnikom, a także ewentualna windykacja, należności związanych ze stosunkiem prawnym pomiędzy Uczestnikiem a administratorem.
- Dane osobowe Uczestnika przechowywane będą nie dłużej niż do momentu ustania przyczyny ich gromadzenia w celu przetwarzania. Dane związane z realizacją Umowy przechowywane będą przez okres nie dłuższy niż 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, związanego z Umową (art. 86 § 1 Ordynacji Podatkowej), dane zbierane na podstawie zgody Uczestnika przetwarzane będą do momentu cofnięcia tej zgody. Dane przetwarzane w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze przechowywane będą do momentu wypełnienia tego obowiązku. Dane przetwarzane na podstawie usprawiedliwionego interesu administratora przetwarzane będą przez okres występowania tego interesu, chyba że wcześniej zgłoszony zostanie przez Uczestnika sprzeciw na przetwarzanie danych. Sprzeciw ten dotyczy może jedynie przetwarzania danych uczestnika w celach marketingowych.
- Odbiorcami danych osobowych Uczestnika będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych oraz podmioty uczestniczące w realizacji usługi, w szczególności podmioty, świadczące usługi hotelarskie, linie lotnicze, a także ubezpieczyciele oraz podmioty świadczące usługi rachunkowe i prawne na rzecz administratora;
- Uczestnik ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Posiada także prawo do zawinioskowania o przeniesienie danych osobowych oraz wyrażenia sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych, a także prawo do nieopodlegania decyzjom opartym wyłącznie na profilowaniu. W celu realizacji tych praw odpowiedni wniosek powinien zostać przesłany na adres mailowy administratora: rodo@orlando.com.pl, bądź pisemnie na adres: Orlando Travel sp. z o.o., 32 – 050 Skawina, ul. Ks. J. Popiełuszki 2B.
- Uczestnik ma w każdym momencie prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych. Nie wpływa to na legalność dotychczasowego przetwarzania danych. Cofnięcie zgody może nastąpić w tej samej formie, w jakiej została ona udzielona;
- W przypadku stwierdzenia naruszeń ochrony danych osobowych, Uczestnik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne i nie jest wymogiem ustawowym, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy i wykonania usługi. Podanie danych wynika z zawarcia Umowy.

§16

- Niniejsze Warunki Uczestnictwa są wiążące dla wszystkich Uczestników Imprezy.
- Szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez są zawarte w Programie zwiedzania, który stanowi integralną część Umowy.

§17

- Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Orlando do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Orlando o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Orlando na papierze lub innym trwałości nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Zamawiającego/Uczestnika reklamacji, spór nie został rozwiązany.
- Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w ustawie z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Zamawiającego/Uczestnika 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 UOKiK https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php Prezes UOKiK prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Orlando informuje, że w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich podlega Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej w Krakowie (<http://www.krakow.wiuh.gov.pl/>; adres email: sekretariat@krakow.wiuh.gov.pl). Wojewódzki Inspektor jest właściwy do rozwiązywania sporu między konsumentem a przedsiębiorcą w trybie: a)umodzielenie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu [mediacja], b)przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu [konkludacja].
- Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> znajduje się platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym [platforma ODR]. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją zawartej Umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez sąd cywilny właściwy dla siedziby Orlando.

§18

W sprawach nieuregulowanych wzorcem umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

§19

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.