



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

FEEL-FREE Sp. z o. o. jest biurem podróży i organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z siedzibą w Krakowie, ul. Łobzowska 61/6, NIP: 6762660933, KRS: 0001082808

- FEEL-FREE Sp. z o.o. posiada wpis w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych (nr ewidencyjny 41999).
- Na potrzeby niniejszego dokumentu wskazanym poniżej zwrotom, pisany w treści dokumentu wielką literą nadaje się następujące znaczenie:
- Warunki uczestnictwa – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez FEEL-FREE Sp. z o. o.
- Organizator – FEEL-FREE Sp. z o. o. organizator turystyki w rozumieniu Ustawy.
- Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub która zawarła umowę o udział w imprezie turystycznej na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług objętych uprzednio zawartą umową.
- Strona internetowa – oficjalna strona Organizatora znajdującą się pod adresem www.feel-free.pl, na której to zamieszczane są przez Organizatora oficjalne informacje dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowej, ramowych programów imprez, Warunków uczestnictwa, cennika.
- Siła wyższa – każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć ani mu się przeciwstawić, w szczególności zjawisko o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Stron Umowy. Za siłę wyższą w szczególności uważa się: zamieszki, strajki, rozruchy społeczne, aresztowania, zagrożenia wojną, blokady, embargo, akty jednostek wojskowych, oraz gwałtowne zmiany warunków atmosferycznych.
- Impreza – impreza turystyczna w rozumieniu Ustawy, organizowana przez Organizatora.
- Uczestnik – uczestnik Imprezy (Klient, osoba wskazana przez Klienta, osoba biorąca udział w Imprezie zamiast Klienta lub osoby wskazanej przez Klienta).
- Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej, zawierana pomiędzy Organizatorem i Klientem.
- Ustawa – ustawa o z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Informacje zamieszczone na Stronie internetowej Organizatora oraz inne informacje przekazane Klientowi przed złożeniem przez niego Organizatorowi oferty zawarcia umowy, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), chyba że co innego wynika z ich treści.
2. Przed zawarciem Umowy, Organizator udziela Klientowi informacji o Imprezie, o których mowa w art. 40 Ustawy.
3. Klient może dokonać rezerwacji Imprezy on-line za pośrednictwem Strony internetowej lub telefonicznie na numery telefonu Organizatora wskazane na Stronie Internetowej.
4. Zawarcie Umowy następuje w momencie podpisania Umowy i zapłaty zaliczki na poczet ceny za udział w Imprezie lub całości ceny.

5. Podpisując Umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z: Warunkami uczestnictwa, Programem Imprezy i dostarczonymi przez Organizatora informacjami praktycznymi związanymi z wyjazdem, w tym z informacjami dodatkowymi dotyczącymi charakteru wyjazdu, przepisów paszportowych i wizowych oraz wymaganiach zdrowotnych i szczepieniach stanowiącymi integralną część Umowy. Informacje na temat stanu bezpieczeństwa w danym kraju <https://polakzagranica.msz.gov.pl>.
6. Klient zawiera Umowę w imieniu wszystkich Uczestników wskazanych w Umowie. Klient zgłaszający pozostałych Uczestników zobowiązuje się do:
 - a. poinformowania Uczestników przed zawarciem Umowy o treści: Warunków uczestnictwa i Programu Imprezy, warunkach ubezpieczenia;
 - b. dokonania terminowej wpłaty należności za wszystkie zgłoszone osoby zgodnie z warunkami płatności Imprezy;
7. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub prawnych opiekunów tej osoby.
8. W przypadku zawarcia Umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazując tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy.

III. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena Imprezy jest ceną umowną.
2. Klient płaci za Imprezę przelewem na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie. Termin zapłaty uważa się datę wykonania operacji przez bank Klienta.
3. Niezależnie od ceny Imprezy, Klient powinien posiadać sumę pieniężną określoną w informacji o Imprezie udostępnianej Klientowi przed zawarciem Umowy, która jest przeznaczona na płatności określone w tych informacjach, nie objęte ceną Imprezy.
4. W sytuacji, gdy cena Imprezy jest równoważnością kwoty podanej w EUR lub w USD, stosuje się kurs sprzedaży NBP obowiązujący w dniu dokonania zapłaty. Jeżeli Klient dokonuje płatności w kilku częściach każda z płatności częściowych jest przeliczana na EUR lub w USD według kursu z dnia dokonania danej części wpłaty.
5. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny Imprezy na 21 dni przed datą wyjazdu w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
 - a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach.
 - c. wzrostu kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej;
6. Cena za Imprezę zostanie podwyższona proporcjonalnie do wysokości zmiany uzasadniającej podwyższenie ceny.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA I ORGANIZATORA

1. Klient/Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z Umowy.
2. Organizator ma prawo przed rozpoczęciem Imprezy dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji niezwłocznie informuje o zmianie Klienta w sposób jasny i zrozumiały, na trwałym nośniku.

3. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:
 - a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - b. odstępuje od Umowy.
4. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy może on, według swego wyboru:
 - a. uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
 - b. żądać zwrotu wszystkich poniesionych opłat i wpłat i jest zwolniony z opłaty za odstąpienie od umowy.
5. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, zawiadamiając o tym Organizatora, w terminie nie późniejszym niż 7 dni do rozpoczęcia Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej Imprezy Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.
7. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa powyżej jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy, Klient może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny Imprezy.
8. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest zobowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.
9. Przed zawarciem Umowy Organizator przedstawia Klientowi ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie turystycznej. W trakcie Imprezy Uczestnik jest zobowiązany posiadać odpowiednie dokumenty związane z wyżej wymienionymi przepisami.
10. Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja programu, i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji programu może odbywać się bez opieki przewodnika. W takim przypadku przewodnik lub przedstawiciel biura oczekuje na uczestników na lotnisku docelowym, a po zakończeniu imprezy zapewnia transport na lotnisko wylotowe. Przewozy lotnicze odbywają się na warunkach linii lotniczych i podlegają przepisom „Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł”, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego.
11. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 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) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).
12. Organizator ma prawo wykluczyć Uczestnika z uczestnictwa w Imprezie, również przed jej rozpoczęciem, jeśli Uczestnik jest pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków odurzających, zachowuje się obraźliwie, agresywnie i jego uczestnictwo stwarza lub może stwarzać zagrożenia dla sprawnego przeprowadzenia Imprezy. Uczestnik wykluczony z tej przyczyny nie ma prawa do zwrotu ceny Imprezy, Organizator nie pokrywa kosztów związanych z jego samodzielnym powrotem do miejsca pobytu.

13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z prawem Uczestników, wynikające w szczególności z nieprzestrzegania przepisów prawnych, łamanie zakazów dotyczących spożywania alkoholu lub palenia tytoniu lub przewozu towarów niedozwolonych jak i na skutek braku posiadania ważnego dokumentu tożsamości. Uczestnik ponosi pełne ryzyko swojego zachowania. W powyższych sytuacjach Organizator nie jest obowiązany do zapewnienia Uczestnikowi pomocy.
14. Uczestnik oświadcza, że jego stan zdrowia umożliwi mu wzięcie udziału w Imprezie i brak jest ku temu przeciwwskazań. W razie wątpliwości przed przystąpieniem do udziału w Imprezie bezwzględnie zaleca się skorzystanie z porady lekarza. Jeśli stan zdrowia Uczestnika uniemożliwi mu kontynuowanie wyprawy, będzie on zmuszony do powrotu do kraju na własny koszt. Uczestnikowi nie przysługuje w takiej sytuacji zwrot kosztów wyprawy, musi też samodzielnie opłacić bilet powrotny i wszelkie pozostałe koszty.
15. Uczestnik obowiązany jest realnie oceniać swoje siły, możliwości i kondycję podczas uczestnictwa w Imprezie lub wydarzeniach towarzyszących. O każdym pogorszeniu stanu zdrowia lub złym samopoczuciu obowiązany jest natychmiast zawiadomić Organizatora lub też wezwać natychmiast pomoc lekarską. Jeśli Uczestnik uważa, że dana część programu Imprezy jest dla niego za trudna lub też czuje się przemęczony, powinien ten fakt bezwzględnie zgłosić Organizatorowi oraz zrezygnować z tej części Imprezy i odpocząć.

V. UBEZPIECZENIE KLIENTA

1. Każdy uczestnik imprezy turystycznej Organizatora objęty jest ubezpieczeniem turystycznym wskazanym w opisie danej imprezy.
2. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z Uczestników imprezy zagranicznej. W przypadku imprezy realizowanej na terenie Polski, Organizator zawiera jedynie umowę ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.
3. Wysokość ubezpieczenia zależy od charakteru i kierunku wyjazdu i jest podana w opisie Imprezy.
4. Ubezpieczenie w wariantcie podstawowym, nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia w tym zakresie.
5. Ogólne warunki ubezpieczenia, zawierające m.in. możliwość podwyższenia sumy ubezpieczenia, sposób likwidacji szkody, są doręczane Klientowi przed zawarciem Umowy.
6. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie. Klient ma możliwość zawarcia takiej umowy przy zawarciu umowy o imprezę turystyczną.
7. W przypadku Imprez obejmujących sporty ekstremalne, wysokiego ryzyka (w tym akcje ratunkowe powyżej 3500m n.p.m.) Uczestnik obowiązany jest wykupić specjalistyczne ubezpieczenie we własnym zakresie.
8. W przypadku braku ubezpieczenia specjalistycznego Uczestnik ponosi pełną odpowiedzialność prawną i finansową za realizowaną na jego rzecz pomoc wszelkich służb, w tym ratownictwa górskiego, pogotowia i wojska.
9. Organizator może przedstawić Uczestnikowi propozycję ubezpieczenia specjalistycznego, ale nie jest ona w żadnym stopniu wiążąca dla Organizatora i Uczestnika.

VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Organizator zastrzega prawo do wprowadzania nieznacznych zmian warunków Imprezy. Klient każdorazowo jest informowany o zamiarze zmiany przez Organizatora warunków Umowy.
2. W przypadku, gdy Organizator: jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, nie może spełnić specjalnych wymagań osób niepełnosprawnych, proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8 % całkowitej ceny Imprezy, Organizator jest zobowiązany do:

- a. poinformowania Klienta o zmianach warunków Umowy;
 - b. wyznaczenia terminu ustosunkowania się do informacji przekazanej przez Organizatora;
 - c. poinformowania o prawie do odstąpienia od Umowy bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów;
 - d. możliwości wzięcia udziału w innej Imprezie o takim samym lub wyższym standardzie (niższy standard oferowany jest wraz ze zwrotem odpowiedniej części ceny).
3. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu dokonanych wpłat z tytułu Imprezy bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
- a. liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz 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, lub
 - b. Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.
4. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.
5. Klient może odstąpić od umowy o Imprezie turystycznej 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. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
6. Klient może odstąpić od udziału w Imprezie w każdym czasie (w innych sytuacjach niż określone ust. 2, 4 i 5). W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta/Uczestnika, jeśli odstąpienie od umowy nastąpiło krócej niż 60 dni przed wyjazdem, Organizator pobiera opłatę za odstąpienie od umowy. Wysokość opłaty jest uzależniona od terminu odstąpienia od umowy i wynosi:
- a. 30 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie do 59 do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - b. 50 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 39 do 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - c. 80 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 19 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - d. 100 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 6 do 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy.
7. Jako rezygnację z udziału w Imprezie ze strony Klienta, która pociąga za sobą obowiązek zwrotu przez Klienta Organizatorowi kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z rezygnacją rozumie się także:

- a. odmowę wydania paszportu, wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy;
- b. uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne;
- c. nieprzybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu);
- d. niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie i/lub voucherze;
- e. rezygnację z powodu choroby i innych przypadków losowych.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
 - a. działaniem lub zaniechaniem Klienta;
 - b. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
 - c. z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności lub Siły wyższej
2. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
3. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy, z wyjątkiem szkód na osobie, do dwukrotności ceny Imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.
4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
5. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez Klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami, nie objętych programem imprezy, Organizator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta jeżeli w zawarciu tych umów nie pośredniczy.

VIII. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE

1. Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia finansowego:
 - a. w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu;
 - b. na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana;
 - c. na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu – w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z zakładem ubezpieczeń TU Europa S.A. oraz w ramach Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

2. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Organizator wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
3. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Ubezpieczyciela. Do żądania zapłaty należy dołączyć:
 - a. umowę o udział w imprezie turystycznej;
 - b. dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

IX. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG – REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie Imprezy, Klient/Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
2. W przypadku braku reakcji Organizatora na zgłoszenie opisane w ust. 1 powyżej, Klient/Uczestnik ma prawo złożyć reklamacje w formie pisemnej na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@feel-free.pl w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy turystycznej. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.
3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator jest obowiązany uzasadnić na piśmie swoje stanowisko.
4. Jeżeli Organizator nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 1 i ust. 2 w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania Imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia Imprezy, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.
5. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient/Uczestnik może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Warunków uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.
2. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie m.in. przepisy: Ustawy, kodeksu cywilnego, inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem Umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez sąd właściwy dla powoda.
4. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 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). Informujemy, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
5. Stosownie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) informujemy, że za obopólną zgodą, wszelkie spory w związku z wykonaniem Umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Warunku uczestnictwa obowiązują od dnia 01.06.2024 r.

FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo FEEL-FREE Sp. z o. o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo FEEL-FREE 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 FEEL-FREE 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.

Przedsiębiorca FEEL-FREE Sp. z o. o. wykupił w TU Europa zabezpieczenie (gwarancję ubezpieczeniową) na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem, jeżeli z powodu niewypłacalności FEEL-FREE Sp. z o. o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Poniżej strona internetowa, na której można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego: <http://www.konsument.gov.pl/wp-content/uploads/werjsa%20polska.pdf>