



# Warunki umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym określonym w umowie-zgłoszeniu uczestnictwa w imprezie turystycznej, a Organizatorem

## I. Zawarcie i zmiana warunków umowy

1. W rozumieniu niniejszej umowy:
  - Zamawiającym określa się podmiot lub osobę fizyczną będącą stroną umowy, która zamawia w ATAS sp. z o.o. udział w imprezie turystycznej dla zgłoszonych przez siebie uczestników,
  - Uczestnikami określa się zgłoszone przez zamawiającego osoby biorące udział w imprezie,
  - Organizatorem w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017r o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jest ATAS sp. z o.o. z siedzibą w Józefowie ul. Luksusowa 19 wpisana do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych pod numerem 0734.
2. Przed zawarciem umowy zamawiający jest zobowiązany zapoznać się z warunkami umowy i programem imprezy stanowiącymi integralną część umowy oraz przekazać te informacje uczestnikom.
3. Niniejsza umowa wraz z załącznikami ma pierwszeństwo przed wskazaniem zawartymi w udostępnionych przez ATAS sp. z o.o. broszurach, folderach, ofertach, katalogach i stronach www.
4. Niedotrzymanie przez zamawiającego, któregokolwiek z ustalonych terminów wniesienia opłat stanowi podstawę do rozwiązania umowy z winy zamawiającego i wiąże się z prawem naliczenia przez ATAS sp. z o.o. opłaty za odstąpienie od umowy zgodnie z punktem II.3 niniejszych warunków.
5. ATAS sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do:
  - a) dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w imprezie w przypadku zmiany ilości uczestników,
  - b) zmiany ceny – nie później niż 21 dni przed terminem wyjazdu – jako bezpośredniego skutku:
    - wzrostu cen przewozów pasażerskich,
    - wzrostu podatków, opłat od usług turystycznych lub opłat lotniskowych i w portach morskich,
    - wzrostu kursu walut.Organizator powiadomi zamawiającego na trwałym nośniku o zmianie ceny wraz z uzasadnieniem podwyżki i wskaże sposób jej obliczenia. Zamawiający jest odpowiednio uprawniony na takich samych zasadach do obniżki ceny,
  - c) jednostronnej, nieznacznej zmiany warunków umowy - przed rozpoczęciem imprezy, pod warunkiem poinformowania zamawiającego o tej zmianie na trwałym nośniku.
6. ATAS sp. z o.o. jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia zamawiającego za pomocą trwałego nośnika, gdy przed rozpoczęciem imprezy:
  - jest zmuszona zmienić główne właściwości usług turystycznych, lub
  - nie może spełnić specjalnych wymagań, jeśli takie zostały przez strony umowy uzgodnione, lub
  - proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy.W takiej sytuacji organizator może zaoferować zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
7. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania zawiadomienia przywołanego w punkcie poprzednim, informuje ATAS sp. z o.o. o:
  - przyjęciu proponowanej zmiany umowy, albo
  - odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - odstąpieniu od umowy oraz przyjęciu imprezy zastępczej.
8. Oferowane usługi nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

## II. Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający/uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy odbywa się za pomocą trwałego nośnika.
2. W przypadku rezygnacji uczestnika, prawo udziału w imprezie może być bez zgody organizatora przeniesione na inną osobę, pod warunkiem, że spełnia ona warunki uczestnictwa w imprezie. Zmiana ta wymaga powiadomienia ATAS sp. z o.o. na trwałym nośniku przed rozpoczęciem imprezy.
3. ATAS sp. z o.o. obciąża zamawiającego opłatą za odstąpienie od umowy, w tym także w przypadku rezygnacji uczestnika i braku w to miejsce innej osoby, z wyłączeniem sytuacji gdy odstąpienie od umowy jest wynikiem wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, mających znaczący wpływ na realizację imprezy lub transport do miejsca docelowego. Opłata za odstąpienie jest uzależniona od terminu odstąpienia przed datą rozpoczęcia imprezy oraz spodziewanych oszczędności kosztów i spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi odpowiednio:
  - do 41 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 200PLN w przypadku imprezy w cenie do 2500 PLN oraz 400 PLN w przypadku imprezy w cenie powyżej 2500 PLN,
  - od 40 do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 20% ceny imprezy,
  - od 20 do 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 60% ceny imprezy,
  - od 6 dnia przed rozpoczęciem imprezy – 80% ceny imprezy.Opłata podlega potrąceniu z wniesionych wpłat.
4. ATAS sp. z o.o. dokonuje potrącenia zgodnie z pkt. II. 3 także w przypadku braku możliwości realizacji zamówionych usług z przyczyn leżących po stronie zamawiającego takich jak:
  - odmowa wydania uczestnikowi wizy/brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
  - niedotrzymania przez zamawiającego określonych w umowie terminów,
  - nieprzybycie uczestnika na zbiórkę,
  - choroba uczestnika lub inne przypadki losowe,
  - uniemożliwienie uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne, z wyłączeniem przyczyn leżących po stronie organizatora.
5. ATAS sp. z o.o. może odstąpić od wykonania umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu odszkodowania lub zadośćuczynienia:
  - a) z powodu braku zgłoszenia się na imprezę minimalnej ilości uczestników wynoszącej 35 osób. W takim przypadku zamawiający zostanie o tym powiadomiony na trwałym nośniku nie później niż:
    - 20 dni przed datą wyjazdu w przypadku imprezy trwającej ponad 6 dni,
    - 7 dni przed datą wyjazdu w przypadku imprezy trwającej od 2 do 6 dni,
    - 48 godzin przed datą wyjazdu w przypadku imprezy trwającej krócej niż 2 dni,
  - b) z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, mających znaczący wpływ na realizację imprezy lub transport do miejsca docelowego. W takim przypadku zamawiający zostanie o tym powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.
6. Zamawiającemu przysługuje zwrot dokonanych wpłat w pełnej wysokości jeżeli odstąpienie od umowy następuje z przyczyn leżących po stronie ATAS sp. z o.o.

## III. Odpowiedzialność zamawiającego i uczestnika

1. Uczestnik imprezy zobowiązany jest do posiadania w trakcie jej trwania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy krajów objętych jej programem.
2. Uczestnik (lub jego prawny opiekun w przypadku osób niepełnoletnich) odpowiada włącznie z odszkodowaniem za wyrządzone przez siebie szkody.
3. ATAS sp. z o.o. nie bierze odpowiedzialności za utracone przez uczestnika z własnej winy rzeczy oraz przedmioty wartościowe.
4. W celu sprawnego przebiegu imprezy uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

#### **IV. Odpowiedzialność ATAS sp. z o.o.**

1. ATAS sp. z o.o. odpowiada za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową w tym prawidłowy, zgodny z programem przebieg imprezy oraz za zamówioną jakość świadczeń określoną w umowie. Podczas trwania imprezy ATAS sp. z o.o. reprezentuje pilot.
2. Przedmiotem roszczeń nie mogą być okoliczności powodujące niewygodę lub utrudnienia, znane zamawiającemu przed zawarciem umowy.
3. Pilot nie pełni funkcji przewodnika (chyba, że program imprezy stanowi inaczej), odpowiada natomiast za właściwą realizację przewidzianego programu.
4. Informacje umożliwiające w trakcie trwania imprezy kontakt z osobą odpowiedzialną za niepełnoletnich uczestników będą dostępne na stronie [www.atas.pl](http://www.atas.pl) w zakładce „Komunikaty”.
5. ATAS sp. z o.o. udziela pomocy uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie mu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

#### **V. Ubezpieczenie**

1. Uczestnicy są ubezpieczeni w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW Polska – 5000 PLN, NNW Europa i Kraje Basenu Morza Śródziemnego – 2000 EUR, NNW Pozostałe Państwa Świata – 4000 EUR), kosztów leczenia (KL Europa i Kraje Basenu Morza Śródziemnego - 10000 EUR, KL Pozostałe Państwa Świata - 30000 EUR) oraz bagażu podróжного (BP Europa i Kraje Basenu Morza Śródziemnego – 200 EUR, BP Pozostałe Państwa Świata – 400 EUR ). W razie zaistnienia szkody ubezpieczony zgadza się na zwolnienie lekarzy leczących go w kraju i za granicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji z przebiegu leczenia.
2. Dodatkowo każdy uczestnik może indywidualnie ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży.
3. Zamawiający oświadcza w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymał Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży KONTYMENTY zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Nr 1/30/08/2018 z dnia 30.08.2018 roku wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązywać będą po zawarciu przez BIURO PODRÓŻY umowy ubezpieczenia na jego rzecz i na rzecz tych uczestników oraz oświadcza w imieniu własnym i tych uczestników, że akceptuje te warunki ubezpieczenia.
4. Zamawiający oświadcza w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem niniejszej umowy otrzymał Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., będącej administratorem jego danych osobowych oraz danych tych osób, podanych we Wniosku o ubezpieczenie, która będzie przetwarzała te dane w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na jego rachunek i rachunek ww. osób. Dane te zamawiający podaje dobrowolnie, jednak przyjmuje do wiadomości, że ich niepodanie uniemożliwi zawarcie umowy ubezpieczenia na jego rachunek i na rachunek ww. osób. Zamawiającemu przysługuje prawo wglądu i modyfikacji danych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.

#### **VI. Rozpatrywanie skarg**

1. Zamawiający/uczestnik zgłasza bezzwłocznie stwierdzone niezgodności z umową, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, do pilota, kierownika, lub bezpośrednio do biura ATAS sp. z o.o.
2. ATAS sp. z o.o. dołoży wszelkich starań, aby niezwłocznie usunąć niezgodność z umową, 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.
3. W przypadku usług stanowiących istotną część tej imprezy, ATAS sp. z o.o. jest obowiązany wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.
4. ATAS sp. z o.o. jest zobowiązany do dokonania zwrotu różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, o których mowa w punkcie poprzednim w przypadku gdy klient nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości.
5. Skargi należy składać w formie pisemnej u agenta lub w biurze, które sprzedało zamówione świadczenia, nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej zakończenia.
6. ATAS sp. z o.o. zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia skargi i udzielenia zamawiającemu pisemnej odpowiedzi najpóźniej w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
7. ATAS sp. z o.o. ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
8. Zamawiający/uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów.

#### **VII. Dane osobowe**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz. L 119/1, 4/05/2016) organizator informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych zamawiającego jest ATAS sp. z o.o. z siedzibą w Józefowie ul. Luksusowa 19,
2. Kontakt z inspektorem ochrony danych ATAS Sp. z o.o. jest możliwy pod numerem tel. 22 628 41 06 lub adresem mailowym [iod@atas.pl](mailto:iod@atas.pl),
3. Dane osobowe zamawiającego będą przetwarzane w celu realizacji umowy na podstawie art. 6 ust.1 pkt.b oraz w przypadku wyrażenia przez nią zgody w celach marketingowych na podstawie art.6 ust.1 pkt.a,
4. Dane osobowe zamawiającego będą przechowywane przez okres pięciu lat od daty podpisania umowy-zgłoszenia,
5. Zamawiającemu przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
6. Zamawiającemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.,
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia i wykonania umowy.

#### **VIII. Postanowienia końcowe**

1. ATAS sp. z o.o. posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA S.A z siedzibą w Warszawie ul. Chłodna 51. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro w przypadku swojej niewypłacalności nie zapewni uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez zamawiającego/uczestników w razie niewykonania umowy. Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z ubezpieczycielem. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu uczestników do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.
2. ATAS sp. z o.o. oświadcza, że opłaca składki na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego na bieżąco, zgodnie z ustawą, terminowo i w należnej wysokości.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
4. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.
5. Strony mogą też, na zasadzie dobrowolności, skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Dalsze zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentekich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zamawiający/uczestnik

będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- zamawiający/uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,
  - zamawiający/uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu,
  - zamawiający/uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich),
  - zamawiający/uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://europea.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.