

## OGÓLNE WARUNKI UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH

Zmienione i obowiązujące od dnia 20.05.2024

Niniejsze OGÓLNE WARUNKI UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH, stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych i określają zasady udziału w **impresach letnich** organizowanych przez Strama Sport i Turystyka Sp. z o.o. Strama-Chevallier Katarzyna, zwanej dalej organizatorem. Organizator prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji pod numerem 451/00. Numer NIP 736-173-73-23. Numer REGON 492448038. Na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr Z/26/2006 Biuro Podróży STRAMA organizuje imprezy turystyczne i pośredniczy na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz i innych krajach Unii Europejskiej

Siedziba organizatora znajduje się w Zakopanem przy ulicy Oswalda Balzera 19A tel. 18 20 116 46, strona [www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl), e-mail: [strama@nosal.pl](mailto:strama@nosal.pl). Miejsce wykonywania działalności organizatora znajduje się również pod adresem: ul. Balzera 19c oraz w niewymienionych filiach sezonowych. Informacja telefoniczna 0/18 20 116 46, 0/18 20 63 813.

Przez użyte w ogólnych warunkach określenia należy rozumieć:

- 1) **usługi turystyczne** – usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym;
- 2) **impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu;
- 3) **wycieczka** – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników;
- 4) **organizowanie imprez turystycznych** – przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych;
- 5) **organizator turystyki** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną;
- 6) **pośrednik turystyczny** – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych; Zmiany w art. 3 wejdą w życie z dn. 1.07.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361). Nowe brzmienie art. 2b wejdzie w życie z dn. 1.07.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361). ©Kancelaria Sejmu s. 3/55 20.04.2018
- 7) **agent turystyczny** – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju;
- 7a) **przewodnik turystyczny** – osobę zawodowo oprowadzającą turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielającą o nich fachowej informacji oraz sprawującą nad turystami lub odwiedzającymi opiekę w zakresie wynikającym z umowy;
- 7b) **pilot wycieczek** – osobę towarzyszącą, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawującą opiekę nad nimi i czuwającą nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazującą podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca;
- 8) **usługi hotelarskie** – krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych;
- 9) **turysta** – osobę, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc;
- 10) **odwiedzający** – osobę, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystającą z noclegu;
- 11) **klient** – osobę, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową;
- 12) **punkcie sprzedaży** – należy przez to rozumieć ruchome lub stałe miejsce prowadzenia sprzedaży imprez turystycznych lub powiązanych usług turystycznych, jak również strony internetowe sprzedaży lub podobne punkty sprzedaży online, z uwzględnieniem przypadków, gdy internetowe strony sprzedaży lub punkty sprzedaży online przedstawiane są podróżnym jako jeden punkt obsługi, w tym usługa dostępna telefonicznie.

## Spis treści

1. REZERWACJA WSTĘPNA IMPREZY TURYSTYCZNEJ .....	3
2. ZAWARCIE UMOWY DOTYCZACEJ ZAKUPU WYCIECZKI LUB IMPREZY TURYSTYCZNEJ .....	3
3. DOKONANIE ZAPŁATY ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ / WYCIECZKĘ.....	3
4. ŚWIADCZENIA ORAZ ZMIANY W WYKONYWANIU USŁUG .....	4
5. SPRZEDAŻ WYCIECZKI/IMPREZY TURYSTYCZNEJ PROWADZONA PRZEZ AGENTÓW .....	4
6. CENY.....	4
7. POTWIERDZENIE POSIADANIA GWARANCJI BANKOWEJ NA RZECZ KLIENTÓW .....	4
8. WARUNKI I KOSZT REZYGNACJI .....	7
9. ODWOŁANIE IMPREZY .....	8
10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA .....	8
11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA, REKLAMACJE .....	8
12. WYTYCZNE DLA PODRÓŻUJĄCYCH.....	9
13. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	9
14. WYKORZYSTANIE WIZERUNKU .....	9
15. POLITYKA PRYWATNOSCI RODO .....	9

## **1. REZERWACJA WSTĘPNA IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

1.1 Dokonana przez Klienta rezerwacja stwarza możliwość udziału w wycieczce/imprezie turystycznej i jest traktowana jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez STRAMA imprezy turystycznej zwanej dalej „umową o świadczenie usług turystycznych”. Rezerwacja może zostać założona na piśmie, ustnie lub telefonicznie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej [www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl).

1.2 Przy dokonaniu wstępnej rezerwacji Klient otrzymuje od Organizatora potwierdzenie zarezerwowanej wycieczki/imprezy turystycznej – potwierdzenie rezerwacji w przypadku rezerwacji w jednym z biur Organizatora lub potwierdzenie mailowe w przypadku rezerwacji on-line lub ustne potwierdzenie w przypadku rezerwacji telefonicznej.

1.3 Za wstępną rezerwację uznaje się rezerwację nieopłaconą. Ważność rezerwacji wstępnej wynosi 24 godziny, chyba że strony ustalą inaczej i zostanie to potwierdzone. Wstępna rezerwacja powinna zostać opłacona lub zadatkowana w ustalonym terminie. W przypadku braku wpłaty rezerwacja wstępna zostaje anulowana.

1.4 Rezerwacja wstępna nie może być zawierana na minimum 48 godzin przed wycieczką

## **2. ZAWARCIE UMOWY DOTYCZACEJ ZAKUPU WYCIECZKI LUB IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

2.1 Po dokonaniu zapłaty za imprezę turystyczną Klient otrzymuje od Organizatora potwierdzenie zakupu (paragon lub faktura imienna. Chęć otrzymania faktury należy zgłosić przed zakupem) wraz z wymaganymi dokumentami: bilet, ogólne warunki (do wglądu w biurze i na [www.strama.turystyka.pl/o-nas/dokumenty](http://www.strama.turystyka.pl/o-nas/dokumenty)) oraz w przypadku imprez zagranicznych informację o ubezpieczeniu.

2.2 Nierozłącznymi elementami umowy jest przedstawiona oferta i niniejsze ogólne warunki umów o świadczenie usług turystycznych (do wglądu w biurze, na stronie [www](http://www) Organizatora i/lub poprzez link zawarty na umowie).

2.3 Podpis na formularzu zgłoszeniowym i zawarcie umowy jest jednoznaczne z akceptacją oferty oraz warunków o świadczenie usług turystycznych, stanowi to również potwierdzenie, o uzyskaniu informacji wymaganych przez art. 13 ustawy, tj. ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych oraz o ubezpieczeniach od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia oraz kosztów rezygnacji. Podpis na umowie świadczy również o wyrażeniu zgody na przetwarzanie i udostępnianie danych osobowych wyłącznie dla celów realizacji umowy.

2.4 W przypadku, gdy rezerwacja dotyczy kilku osób osoba dokonująca rezerwacji drogą elektroniczną lub w biurze stacjonarnym, której podpis widnieje na umowie, czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników.

## **3. DOKONANIE ZAPŁATY ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ / WYCIECZKĘ**

3.1 Przy zawarciu umowy za pomocą systemu rezerwacji on-line, rezerwacji mailowej lub telefonicznej na wycieczkę jednodniową lub kilkudniową (dwu- lub trzydniową), na zamówienie grupy, Klient może zostać poproszony o dokonanie wpłaty całości należności lub opłaty rezerwacyjnej.

3.2 Opłata rezerwacyjna – potwierdzająca ważność rezerwacji wynosi:

- 30zł/os w przypadku klientów indywidualnych wycieczki jednodniowe
- 200zł/os w przypadku klientów indywidualnych wycieczki dwu- lub trzydniowe
- 20% wartości zamówionej imprezy według zaakceptowanej oferty grupowej

Opłata rezerwacyjna jest bezzwrotna. W przypadku braku dopłaty do pełnej kwoty w ustalonym terminie, rezerwacja zostanie anulowana.

Pozostałą do zapłaty kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w terminie:

- nie później niż 24 godz./72 godz. przed imprezą – wycieczka jednodniowa w przypadku klienta indywidualnego
- nie później niż 14 dni przed imprezą – wycieczka kilkudniowa w przypadku klienta indywidualnego
- nie później niż 7 dni przed imprezą w przypadku klienta grupowego, chyba że ustalenia z biurem (potwierdzone na piśmie) zakładają inaczej

3.3 W przypadku wpłaty za imprezę first minute, last minute wymagana jest wpłata całości należności.

3.4 Zaliczkę lub całość należności należy wpłacić na konto: Strama Sport i Turystyka Sp. z o.o. Strama-Chevallier Katarzyna, ul. Balzera 19A, 34-500 Zakopane, Bank: BNP Paribas o/Zakopane: 68 16 00 1042 0002 0141 9804 5001 w tytule wpisując datę i nazwę wycieczki/imprezy oraz nazwiska uczestników

3.5 Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy BT STRAMA. W przypadku braku wpłaty zaliczki w terminie umowa nie jest zawierana.

3.6 Wycieczki można zakupić bezpośrednio w dowolnym biurze stacjonarnym STRAMA w Zakopanem na maksymalnie jeden dzień przed datą rozpoczęcia lub do wyczerpania miejsc.

3.7 Zapłata za zawarte, za pośrednictwem STRAMA, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki.

3.8 Dokonanie wpłaty za wycieczkę/imprezę turystyczną jest równoznaczne z zawarciem umowy.

#### **4. ŚWIADCZENIA ORAZ ZMIANY W WYKONYWANIU USŁUG**

4.1 Zakres i warunki świadczenia usługi, terminy wyjazdu i powrotu oraz ustalenia szczegółowe są określone w ofercie. Organizator zobowiązuje się do należytego świadczenia usług zgodnie z warunkami określonymi w ofercie.

4.2 Wycieczki/imprezy turystyczne rozpoczynają się w dniu i o godzinie podanej w ofercie, bez względu na osoby spóźnione. Godziny odjazdów z poszczególnych miejsc, etapów imprezy podawane są na bieżąco przez pilota lub przewodnika. Spóźnienie lub niestawienie się na wycieczkę lub jej etapy (postoje, przebywanie w obiektach, czas wolny) w ustalonym terminie traktowane jest jak rezygnacja z imprezy, bez prawa do zwrotu należności. Godzina powrotu z imprezy może ulec zmianie z powodów niezależnych od organizatora (działanie siły wyższej).

4.3 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach wycieczki/imprezy turystycznej określany jest w oparciu o ofertę na stronie www Organizatora ([www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl)). Informacje zawarte na stronie www są dla STRAMA zasadniczo wiążące. Przed zawarciem umowy STRAMA zastrzega sobie prawo do zmiany danych zawartych w folderze, o czym Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem rezerwacji.

4.4 Informacje zawarte na stronach internetowych innych niż [www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl) oraz materiały informacyjne i reklamowe pochodzące z innych źródeł niż z BT STRAMA nie stanowią części umowy o świadczenie usług turystycznych i nie są podstawą do jakichkolwiek roszczeń i reklamacji.

4.5 Zmiany w zakresie i warunkach podczas świadczenia usługi dokonywane ze strony organizatora są dopuszczalne, o ile są one niezbędne i nie są znaczące dla realizacji programu, a powodem niewykonania jest działanie siły wyższej. Organizator zastrzega sobie również prawo dokonania istotnej zmiany programu imprezy w sytuacji pogorszenia pogody w części programu imprezy zależnej od pogody czyli spowodowanej działaniem siły wyższej (np. Splyw Dunajcem, Łomnicki Szczyt). Kwota za nieskorzystanie z części płatnej zawartej w cenie z w/w powodów – np. splyw tratwą po rzece Dunajec – zostanie zwrócona po powrocie z wycieczki w biurze w którym została ona zakupiona lub u pilota w autokarze, jeżeli wpłata została dokonana u pilota w autokarze. Pozostałe koszty organizacji wycieczki zawarte w podstawowej cenie nie podlegają zwrotowi. Organizator może zaproponować zastępczą usługę w zamian za niezrealizowaną część programu, musi to jednak nastąpić za pisemną zgodą uczestnika.

W przypadku unieruchomienia kolejki na szczyt Łomnicy zwrot jest możliwy tylko za zgodą właściciela kolejki Tatry Mountain Resorts, A.S. Opłata za kolejkę zostanie zwrócona w biurze, w którym została ona opłacona lub u pilota w autokarze, jeżeli wpłata została dokonana u pilota w autokarze. Pozostałe koszty organizacji wycieczki, zwiedzania, ubezpieczenia, biletów na pozostałe kolejki itp. zawarte w podstawowej cenie, nie podlegają zwrotowi.

4.6 Klient ma prawo powiadomić Organizatora o wymaganiach specjalnych, na które strony umowy wyraziły zgodę (art.14 ust. 2 pkt 9 ustawy o tur.) Wymagania zostaną zapisane w umowie. Organizator dokona wszelkich starań, aby zapisane wymagania zostały spełnione. Zastrzega się jednak, iż brak realizacji szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec BT STRAMA

4.7 STRAMA w ramach organizowanych wycieczek/imprez turystycznych nie zapewnia opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

#### **5. SPRZEDAŻ WYCIECZKI/IMPREZY TURYSTYCZNEJ PROWADZONA PRZEZ AGENTÓW**

5.1 STRAMA przekazuje wszystkie niezbędne materiały dotyczące wycieczek do biur Agentów oraz prowadzi szkolenia informacyjne a tym samym nie odpowiada za skutki informacji udzielonych przez pośredników lub akwizytorów, które odbiegają od oferty lub postanowień warunków.

5.2 STRAMA oświadcza, iż biura podróży, agencje turystyczne, hotele i pensjonaty pośredniczące w zawarciu umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej nie mają prawa do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w folderze STRAMA, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez STRAMA.

5.3 Reklamacje dotyczące zakupionych u Agentów wycieczek/imprez turystycznych winny być niezwłocznie przekazywane do BT STRAMA

#### **6. CENY**

6.1 Ceny wycieczek, wraz z informacją co cena zawiera, zamieszczone są w katalogach oraz na stronie [www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl)

6.2 Organizator nie odpowiada za **zmiany cen wstępów** do zwiedzanych obiektów w trakcie sezonu

6.3 Reklamacje i roszczenia do korzystania z promocji cenowych (np. last minute, first minute) ogłaszanych przez biuro, w stosunku do Klientów, którzy zakupili wycieczkę przed ogłoszeniem promocji będą rozpatrywane negatywnie.

#### **7. POTWIERDZENIE POSIADANIA GWARANCJI BANKOWEJ NA RZECZ KLIENTÓW**

Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361) Strama Sport i Turystyka Sp. z o.o Strama-Chevallier Katarzyna ul. Balzera 19A, 34-500 Zakopane NIP 736-173-73-23 działając jako organizator turystyki/przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/26/2006 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 turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
  - **pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę** przedsiębiorcy ułatwiałemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
  - **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą** przedsiębiorcy ułatwiałemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu w formie **gwarancji bankowej/ ubezpieczeniowej/ umowy ubezpieczenia na rzecz podróżnych nr M526803** wystawionej przez: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą ul. Siedmiogrodzka 9, Warszawa. Gwarancja/umowa ubezpieczenia jest ważna w okresie od dnia 25.05.2024 do dnia 24.05.2025 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej oraz umowy o powiązane usługi turystyczne\* zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie.
1. Suma gwarancyjna wynosi: 42.000 €
  2. Oryginał gwarancji/kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez adwokata, radcę prawnego lub notariusza\* znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: **ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków**).
  3. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.
  4. Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej lub powiązanych usług turystycznych składa zgłoszenie do Gwaranta/Ubezpieczyciela. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:
    - a) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem turystyki lub kopie dokumentów potwierdzających nabycie powiązanych usług turystycznych, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;
    - b) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych należności za imprezę turystyczną lub usługi turystyczne, za których realizację jest odpowiedzialny przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;
    - c) oświadczenie podróżnego:
      - stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki lub przedsiębiorcę ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych zobowiązań umownych o określonej wartości,
      - zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
  5. W przypadku gdy gwarancja/umowa ubezpieczenia, okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
  6. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych w cenie imprezy zagranicznej zawarte jest ubezpieczenie. Przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia – wariant SUPER, następstwa nieszczęśliwych wypadków.

## 7.1 Ubezpieczenie STANDARD ZAGRANICA

### 7.1.1 Przedmiotem ubezpieczenia są :

- a) koszty leczenia i assistance (w tym ratownictwo) oraz pomoc i ochrona prawna (KL)
  - Zakres (Super)
- b) następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW),
  - trwały uszczerbek na zdrowiu (NWI)
  - śmierć (NWS)
- c) pomoc i ochrona prawna (KL)

7.1.2 Za koszty leczenia uważa się powstałe za granicą Rzeczypospolitej Polskiej i krajem stałego miejsca zamieszkania cudzoziemca wydatki określone w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

7.1.3 Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i Biurem Podróży Strama Sport i Turystyka umowy generalnej ubezpieczenia nr 201013 z dnia 15.05.2012 każdy uczestnik imprezy turystycznej Biura Podróży Strama zgłoszony do SIGNAL IDUNA

POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne w zakresie Super.

#### 7.1.4 Zakres i sumy ubezpieczenia:

##### Ubezpieczenie SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE

zakres ubezpieczenia	koszty leczenia	NNW	BP
suma ubezpieczenia	30.000 euro	15 000 zł	1000 zł

Uprawianie sportów ekstremalnych wymaga zgłoszenia do Biura Podróży w celu doubezpieczenia.

7.1.5 Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r.

#### 7.2 STRAMA zobowiązuje się do:

- a) udostępnienia Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże przed zawarciem Umowy Uczestnictwa
- b) zawarcia w Umowie Uczestnictwa z ubezpieczonym:
  - informacji o zakresie i sumach ubezpieczenia;
  - klauzuli o zwolnieniu lekarzy prowadzących leczenie Ubezpieczonego z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwolenia na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia,
  - informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. o treści: „Dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione i będą przetwarzane przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w celu realizacji umowy ubezpieczenia oraz marketingu produktów i usług świadczonych przez spółki należące do grupy SIGNAL IDUNA w Polsce. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celu marketingowym.”
- c) pośrednictwa w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w kontaktach z komisarem awaryjnym,
- d) potwierdzenia na piśmie, dla potrzeb ubezpieczonych, okoliczności zdarzenia objętego ubezpieczeniem,
- e) informowania wszystkich osób ubezpieczonych, jak również swoich przedstawicieli (pilotów, rezydentów, kierowników imprez itp.) o numerze telefonu centrali alarmowej w Warszawie, z którą można się kontaktować w razie wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem kosztów leczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja Ubezpieczonego.

Zgody:

- 1) Upoważniam SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. do pozyskania od Narodowego Funduszu Zdrowia danych o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili mi świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia. W przypadku zgłoszenia roszczenia, deklaruje przedłożenie tego upoważnienia również w formie pisemnej.
- 2) Upoważniam SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. do pozyskiwania od podmiotów wykonujących działalność leczniczą w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, które udzielały mi świadczeń zdrowotnych, informacji o moim stanie zdrowia (z wyłączeniem wyników badań genetycznych), przebiegu mojego leczenia związanych z oceną ryzyka ubezpieczeniowego lub ustaleniem prawa do świadczenia ubezpieczeniowego lub wysokości tego świadczenia, w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku zgłoszenia roszczenia, deklaruje przedłożenie tego upoważnienia również w formie pisemnej.
- 3) Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- 4) Niżej podpisany/na deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy uczestnictwa/ umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymałem/am następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r. stanowiących załącznik do niniejszej umowy oraz jej integralną część, wraz z dokumentem zawierającym informację o produkcie ubezpieczeniowym oraz w przypadku wykupienia dobrowolnego ubezpieczenia od rezygnacji Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzonych uchwałą nr 60/Z/2023 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 29.08.2023 r. wraz z dokumentem zawierającym informację o produkcie ubezpieczeniowym stanowiących załącznik do niniejszej umowy oraz jej integralną część.
- 5) Otrzymałem/am informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych. Dane ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania” Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie [www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych](http://www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych).

- 6) Zapoznałem(am) się z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną i go akceptuję.
- 7) Wnoszę o doręczanie wszelkich informacji związanych z zawieraną umową ubezpieczenia, w tym reklamacjami, na trwałym nośniku innym niż papier, o ile umowa ubezpieczenia nie stanowi inaczej.
- 8) W przypadku zawarcia przeze mnie umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek oświadczam, że przed przystąpieniem osoby zainteresowanej do umowy ubezpieczenia doręczyłam(em) jej (za jej zgodą) na innym trwałym nośniku OWU wraz ze Skorowidzem.

### **Centrala Alarmowa**

Telefon czynny całą dobę: 0048 (0) 22 864 55 26 lub poprzez e-mail: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl

## **8. WARUNKI I KOSZT REZYGNACJI**

### **8.1 wycieczki jednodniowe**

8.1.1 Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej na podany adres mailowy rezerwacje@strama.turystyka.pl lub osobiście w formie pisemnej w biurze stacjonarnym BT STRAMA. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do BT STRAMA.

8.1.2 Jeżeli rezygnacja z usługi nastąpi po wpłacie opłaty rezerwacyjnej, a przed wpłatą kolejnych należności potrącamy opłatę rezerwacyjną w wysokości 50zł/os. Przy terminowej rezygnacji z wycieczki, po wpłacie ostatecznej kwoty za wycieczkę, zwracamy kwotę pomniejszoną o opłatę rezerwacyjną 50zł w przypadku wycieczek jednodniowych za każdą zgłoszoną osobę.

8.1.3 Rezygnacja z zarazem zwrot kosztów wycieczki z potrąceniem opłaty rezerwacyjnej jest możliwy:

**A:** w przypadku wycieczek nie trwających dłużej niż 12 godzin z wyjątkiem wycieczki Łomnicki Szczyt -> na 24 godziny przed ich rozpoczęciem w godzinach pracy biur

**B:** w przypadku wycieczek trwających od 13 do 25 godzin (Bratysława, Budapeszt - 3 różne programy, Eger i Miskolc, Wiedeń - 4 różne programy, Tokaj, Brno, Most Wiszący oraz wycieczki na Łomnicki Szczyt) -> na 72 godziny przed rozpoczęciem wycieczki w godzinach pracy biur

8.1.4 Nie zwracamy należności za wycieczkę jeżeli rezygnacja nastąpi w krótszym czasie niż wyznaczone godziny podane w punktach 8.1.3 A i 8.1.3 B przed jej rozpoczęciem.

8.1.5 Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wpłat, w przypadku odwołania wycieczki przez BT STRAMA.

8.1.6 Uczestnikowi imprezy przysługuje jednorazowa zmiana terminu wycieczki, jednakże zmiana ta musi być dokonana:

**A:** w przypadku wycieczek nie trwających dłużej niż 12 godzin z wyjątkiem wycieczki Łomnicki Szczyt -> na 24 godziny przed ich rozpoczęciem w godzinach pracy biur

**B:** w przypadku wycieczek trwających od 13 do 25 godzin (Bratysława, Budapeszt - 3 różne programy, Eger i Miskolc, Wiedeń - 4 różne programy, Tokaj, Brno, Most Wiszący oraz wycieczki na Łomnicki Szczyt) -> na 72 godziny przed rozpoczęciem wycieczki w godzinach pracy biur.

Istnieje możliwość 100% zwrotu kosztów imprezy po zakupieniu ubezpieczenia RG 100% i **spełnieniu jego warunków.**

8.1.8 Uczestnikowi imprezy nie przysługuje zwrot za wycieczkę, jeżeli data wycieczki została już wcześniej zmieniona.

### **8.2 wycieczki dwu- lub trzydniowe**

8.2.1 Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej na podany adres mailowy rezerwacje@strama.turystyka.pl lub osobiście w formie pisemnej w biurze stacjonarnym BT STRAMA. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do BT STRAMA.

8.2.2 W przypadku rezygnacji Klienta z imprezy turystycznej przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez STRAMA następujących opłat:

- do 14 dni przed datą wyjazdu – stała opłata rezerwacyjna 200 zł/os.

- 13 do 6 dni - 30% ceny imprezy

- od 5 dni przed datą wyjazdu – zwrot nie przysługuje

W każdym przypadku istnieje możliwość 100% zwrotu kosztów imprezy po zakupieniu ubezpieczenia RG 100% i **spełnieniu jego warunków.**

8.2.3 Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty dodatkowej za pokój jednoosobowy.

8.2.4 Zgodnie z art.14 ust 2pkt 7b ustawy o turystyce klientowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy. Przeniesienie na osobę drugą powinno nastąpić pisemnie

nie później niż do godz. 15.00 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w imprezie turystycznej.

8.2.5 Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wpłat, w przypadku odwołania wycieczki przez BT STRAMA.

### 8.3 Dobrowolne ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wycieczki RG 100%

8.3.1 Istnieje możliwość wykupienia dobrowolnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje 100%

8.3.2 cena ubezpieczenia wynosi określony % wartości ceny imprezy : - wartość imprezy do 34 000zł -> 4,20 % od osoby

8.3.3 ubezpieczenie należy wykupić- w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wpłacie pierwszej należności, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej jest **co najmniej 30 dni**,:

- w dniu zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej jest **mniej niż 30 dni**.

8.3.4 Szczegółowe informacje dotyczące kosztów rezygnacji z wycieczki zawierają Warunki Kosztów Rezygnacji z Imprezy Turystycznej Signal Iduna dostępne na stronie www i w biurach STRAMA

## 9. ODWOŁANIE IMPREZY

9.1 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (siła wyższa, decyzje władz państwowych) bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W przypadku odwołania imprezy turystycznej (zgodnie z art. 12 ust 1 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych), klient zostanie powiadomiony telefonicznie, mailowo lub poprzez wysłanie wiadomości sms nie później niż do godziny 17.30 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy. Organizator może odwołać imprezę także na skutek niskiej frekwencji lub warunków atmosferycznych uniemożliwiających przeprowadzenie wycieczki. W przypadku odwołania imprezy klientowi przysługuje zwrot całości poniesionych kosztów (pełna kwota wpłaty dokonanej za wycieczkę).

9.2 W przypadku niskiej frekwencji STRAMA może zastąpić autobus innym, mniejszym, środkiem transportu (BUS lub VAN) w celu realizacji zawartej umowy.

## 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA

10.1 Każdy uczestnik imprezy ma obowiązek posiadać ważne dokumenty podrózne. Wymagane jest legitymowanie się paszportem lub dowodem osobistym. W przypadku dzieci istnieje obowiązek posiadania paszportu lub tymczasowego dowodu tożsamości. Dzieci i młodzież obligacyjnie muszą się legitymować własnym dokumentem tożsamości.

10.2 Każdy uczestnik imprezy ma obowiązek dostosować się do aktualnych zasad przekraczania granicy. W przypadku braku wymaganych dokumentów pilot ma prawo odmówić uczestnikowi udziału w wycieczce. W przypadku tym nie przysługuje zwrot kosztów imprezy.

10.3 Uczestnik ma obowiązek przestrzegać wszelkich przepisów np. paszportowych, celnych, dewizowych w Polsce, krajach tranzytowych i docelowym. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania tych przepisów. W przypadku zatrzymania lub zawrócenia na granicy lub podczas rutynowej kontroli drogowej uczestnik zobowiązany jest do powrotu na własny koszt i własnym staraniem i nie przysługuje mu zwrot ceny imprezy.

10.4 W przypadku braku odpowiedniego dowodu tożsamości jakim jest paszport lub ważny dowód osobisty przy przekraczaniu granicy z innym państwem pilot ma prawo poprosić o opuszczenie autokaru i nie wyrazić zgody na udział w wycieczce

10.5 Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania imprezy. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży zobowiązanie to ciąży na zamawiającym imprezę.

10.6 Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztu zestawu słuchawkowego (audio guide) w przypadku jego zniszczenia, uszkodzenia lub zgubienia. Koszt jednego zestawu wynosi 200zł.

10.7 Rezygnacja z części programu określonego w umowie w trakcie trwania wycieczki (np. odłączenie się od grupy podczas zwiedzania i realizowanie własnego programu), musi zostać potwierdzona oświadczeniem o rezygnacji z uczestnictwa w „części programu”.

10.8 Organizator ma prawo nie dopuścić do uczestnictwa w wycieczce osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających. W powyższym przypadku klientowi nie przysługuje zwrot należności za wycieczkę.

## 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA, REKLAMACJE

11.1 Jeżeli z winy organizatora nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub ich jakość odbiegać będzie od jakości wynikającej z oferty lub niniejszych warunków, organizator przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wpłaty za usługę. Cena imprezy może być zmniejszona w odpowiednim stosunku do tego, jakie warunki były zagwarantowane.



Podstawą zwrotu jest reklamacja. Reklamacja powinna być złożona na ręce pilota lub w biurze, w którym została zakupiona impreza turystyczna. Pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej niezafatwienia, przekazania jej niezwłocznie organizatorowi turystyki.

W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

11.2 W przypadku awarii środka transportu organizator zobowiązany jest zapewnić pojazd zastępczy i w miarę możliwości realizować założony program wycieczki.

11.3 Jeżeli uczestnik stwierdzi wady winien wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

11.4 STRAMA ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Jeżeli w terminie 30 dni od jej złożenia klient nie uzyska odpowiedzi, uważa się, że organizator uznał reklamację za uzasadnioną (art. 20 ust 6 pkt. ustawy o turystyce). W uzasadnionych przypadkach okres ten może być wydłużony, o czym Klient zostanie pisemnie poinformowany. Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które STRAMA nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mogło ich przewidzieć (np. czynności celne, warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej).

11.5 Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. STRAMA ma prawo pobrać opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z transportu, czasu poświęconego przez przedstawiciela biura itp.); opłata jeżeli zostanie ustalona jest należna bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona.

## **12. WYTYCZNE DLA PODRÓŻUJĄCYCH**

12.1 Warunki przekroczenia granicy będą zależne od zasad panujących w danym kraju na dzień realizacji wycieczki.

12.2 Wszystkich podróżujących prosimy o przybycie na miejsce zbiórki z odpowiednim zapasem czasowym.

12.3 Biuro STRAMA nie odpowiada za nagłe i nieprzewidziane, całościowe lub częściowe, zamknięcie zwiedzanych obiektów. W przypadku zaistniałego zdarzenia uczestnicy wycieczki nie otrzymują zwrotu za wycieczkę. Zwrot wypłacany będzie za bilet wstępu do danej atrakcji turystycznej.

12.4 W przypadku nieprzewidzianego zamknięcia obiektu program wycieczki zostanie zmodyfikowany a impreza turystyczna będzie kontynuowana. W przypadku tym zmianie może ulec również czas powrotu. Za zmiany w programie nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów przez turystę.

12.5 Organizator nie odpowiada za nieprzewidziany brak przewodników w zwiedzanych obiektach.

## **13. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejsze szczegółowe Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych warunków. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

## **14. WYKORZYSTANIE WIZERUNKU**

Podczas wycieczek wykonywane są fotografie grupowe. Zdjęcia te umieszczane są na stronie organizatora, FB oraz w przygotowywanych materiałach reklamowych. Osoby nie wyrażające zgody na publikację swojego wizerunku prosimy o odłączenie się od grupy na czas robienia zdjęcia, w przeciwnym razie uczestnictwo w fotografowaniu jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na wykorzystanie wizerunku.

## **15. POLITYKA PRYWATNOŚCI RODO**

Informujemy, że administratorem danych osobowych jest STRAMA Sport i Turystyka Sp. z o.o Strama-Chevallier Katarzyna, ul. Balzera 19A, 34-500 Zakopane. Celem przetwarzania danych osobowych jest obsługa Państwa spraw i rezerwacji. Pełna informacja Administratora Danych Osobowych znajduje się w Polityce prywatności na stronie [www.strama.turystyka.pl](http://www.strama.turystyka.pl)