

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH
ORGANIZOWANYCH PRZEZ
HAWO TOUR s.c.
OBOWIĄZUJĄ OD 01.10.2018 r.**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem Turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest ORGANIZATOR TURYSTYKI "HAWO TOUR" s.c. zwany dalej „Organizatorem”. Dane Organizatora: HAWO TOUR – ORGANIZATOR TURYSTYKI s.c. z siedzibą w Gliwicach, adres: ul. Równa 29/6 44-100 Gliwice, oddział Poronin, ul. Tatrzańska 57B NIP: 6312333677 wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr ewidencyjny 579.
2. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora określają przepisy niniejszego Regulaminu, Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity), Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity).

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem następuje w momencie:
 - a) podpisania Umowy przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora lub autoryzowanego agenta turystycznego albo
 - b) dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie www.hawo.com.pl
2. Wraz z dokonaniem rezerwacji lub podpisaniem Umowy Klient zobowiązany jest w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia dokonać pierwszej wpłaty – w wysokości 25% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę stanowiącą 75% ceny imprezy, Klient wpłaca pomiędzy 25 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.
3. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie Umowy.
4. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

III. ZMIANA UMOWY, ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE

1. W razie wystąpienia po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości usług turystycznych, poinformuje on niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy, Podróżnego o treści zmian. Podróżny, po uzyskaniu informacji od Organizatora, obowiązany jest w terminie 7 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie Umowy, poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli jest oferowana.
2. Organizator nie zastrzega sobie prawa do podwyższenia ceny. Uczestnik nie ma prawa do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
3. Jeżeli Podróżny nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Podróżnemu przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.
4. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia złożonego bezpośrednio u Organizatora lub za pośrednictwem biur sprzedaży imprez turystycznych (agentów turystycznych).
5. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na bus (klimatyzacja, dvd, uchylnie siedzenia). Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki itp.). Połączenia na trasach krajowych będą realizowane przy minimum 8 osobach.
6. Na trasach dojazdowych w Polsce połączenia mogą być realizowane autokarami turystycznymi, mikrobusem, samochodami osobowymi lub transportem publicznym po wcześniejszej rezerwacji miejsc przez Organizatora imprezy. W zależności od wyjazdu możliwa przesiadka do właściwego autokaru w Katowicach, Wrocławiu lub w innym mieście w Polsce.
7. 1. W razie rezygnacji przez Podróżnego z imprezy, Organizator ma prawo pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż:
 - a) do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 20% ceny,
 - b) pomiędzy 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 50% ceny,

- c) na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 90% ceny.
2. W przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
3. Postanowień ust. 1 nie stosuje się, gdy Podróżny odstąpił od Umowy przed rozpoczęciem imprezy z uwagi na wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz uczestników do miejsca docelowego.
8. W przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji. W przypadku imprez lotniczych powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji, pomniejszonej o koszt biletu lotniczego. W/w koszty dotyczą również Podróżni, którzy z przyczyn niezależnych od Organizatora nie otrzymali wizy na wykupioną imprezę.
9. 1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania (rozwiązania umowy) imprezy w przypadku gdy:
- a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 30 osób lub inna minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator poinformował uczestników imprezy o rozwiązaniu umowy w terminie:
- 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
- b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W przypadkach określonych w ust. 1, Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie z tytułu rozwiązywanej Umowy.
3. Przepisy ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio w przypadku konieczności przesunięcia terminu imprezy.
10. Zwrot kosztów dokonywany jest przez Organizatora lub agenta, który w imieniu Organizatora dokonuje sprzedaży w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o rezygnacji lub rozwiązania Umowy.

IV. UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW IMPREZY

1. Uczestnicy imprez krajowych ubezpieczani zostają przez HAWO TOUR w firmie PZU S.A. na kwotę 10.000zł od następstw nieszczęśliwych wypadków (wycieczki, wczasy dla dorosłych i inne imprezy turystyczne od następstw nieszczęśliwych wypadków (kolonie, obozy młodzieżowe, zimowiska, obozy narciarskie) czy też w innej firmie ubezpieczeniowej, jeżeli Umowa o udział w imprezie turystycznej wskazuje inaczej.
2. W przypadku imprez krajowych Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
3. W przypadku imprez krajowych Uczestnik deklaruje w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przystępując do ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentysty tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie PZU S.A. przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto zgadza się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mu świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do PZU S.A. w celu realizacji umowy ubezpieczenia.
4. W przypadku imprez zagranicznych Organizator na mocy zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 201279 z dnia 28.12.2012 r., oświadcza, że każdy uczestnik imprezy turystycznej jest zgłoszony do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w Umowie o udział w imprezie turystycznej.
5. Uczestnicy imprez zagranicznych ubezpieczani zostają w firmie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., na kwotę 10.000 euro od kosztów leczenia, 7000 zł od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz od utraty bagażu na kwotę 800 zł lub w innej firmie ubezpieczeniowej, jeżeli Umowa o udział w imprezie turystycznej wskazuje inaczej. Ubezpieczenie nie zawiera zwwyżki za choroby przewlekłe.
6. W przypadku imprez zagranicznych Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o Udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (zatwierdzone uchwałą Nr 71/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 15.12.2015 r.) oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Bezpieczne

Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

7. W przypadku imprez zagranicznych Uczestnik oświadcza w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przestępując do ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentysty tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto zgadza się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mi świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia.

8. Uczestnik ma możliwość do maksymalnie 5 dni od dokonania rezerwacji wykupienia za pośrednictwem Organizatora dodatkowego ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. od kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie z przyczyn losowych, takich jak np. nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród, śmierć osoby bliskiej czy poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. Ogólne warunki tego ubezpieczenia, tj. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.) są dostępne u Organizatora oraz na jego stronie internetowej. Uczestnik może dokonać zakupu takiego ubezpieczenia we własnym zakresie poza Organizatorem i u innego ubezpieczyciela.

9. W przypadku zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie za pośrednictwem Organizatora w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu ubezpieczenia, że otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (zatwierdzone uchwałą Nr 17/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 27.03.2013 r. zmienione aneksem nr 1 z dnia 17.06.2015 r. oraz aneksem nr 2 z dnia 15.12.2015 r.) oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

V. ZWROT CENY

1. W razie odwołania imprezy przez Organizatora, zmiany terminu imprezy lub programu imprezy, Podróżnemu przysługuje prawo zwrotu dokonanych wpłat. Organizator dokonuje zwrotu wpłat przed rozpoczęciem planowanej imprezy w terminie określonym w pkt. III art. 10 niniejszych Warunków.
2. Prawo zwrotu dokonanych wpłat przysługuje Podróżnemu także w razie jego rezygnacji z imprezy – po poinformowaniu Organizatora na piśmie o rezygnacji, w terminie i na warunkach określonych w pkt. III niniejszych Warunków.

VI. OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę o udział w imprezie turystycznej, dowód wpłaty, a także ważny i odpowiedni dokument tożsamości uprawniający Podróżnego do przekroczenia granicy z danym państwem (zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych - odpowiednio dowód osobisty lub paszport). Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na wiek.
2. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.
3. W przypadku imprez autokarowych każdy Podróżny może zabrać jeden bagaż o wadze do 20 kg + bagaż podręczny w autokarze o wadze do 5 kg.
4. W przypadku imprez lotniczych cena wycieczki zawiera bagaż podręczny, którego wymiary i waga zależy od przewoźnika operującego na wybranej trasie. Istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowanego. Opłaty za bagaż główny są zależne od terminu przelotu i są ustalane przez przewoźnika. W momencie rezerwacji proszę o wybór bagażu, gdyż w przypadku wykupienia bagażu w późniejszym terminie jego cena będzie wyższa wg stawki przewoźnika.
5. W celu sprawnego przebiegu imprezy Podróżny zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

VII. REKLAMACJE, SZKODY

1. Reklamacje w sprawie świadczeń winny być składane na piśmie.
2. Składając reklamację Podróżny winien uzyskać podpis pilota lub rezydenta na piśmie reklamacyjnym.
3. 1. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową.

Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Organizatora lub jego przedstawiciela o niezgodności usług z zawartą Umową.

2. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

3. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

4. Jeżeli impreza obejmuje transport uczestników, Organizator zapewnia powrót uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania uczestnika dodatkowymi kosztami.

4. Pilot oraz rezydent nie są upoważnieni do uznawania roszczeń.

5. W razie wyrządzenia przez uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, uczestnik ponosi odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy, Organizator ma uprawnienie do żądania zwrotu wartości naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia za utratę marki.

VIII. OCHRONA PRZED NIEWYPŁACALNOŚCIĄ

Organizator posiada w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel. 22 505 61 00 gwarancję ubezpieczeniową nr M209032. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem, czyli Marszałkiem Województwa Śląskiego z siedzibą w Katowicach, ul. Ligon 46, 40-037 Katowice, tel. 32 77 40 978, e-mail: gospodarka@slaskie.pl

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem podawanych przez Osobę zgłaszającą danych osobowych jest HAWO TOUR s.c.

2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora możliwy jest pod adresem e-mail – iod@indexpolska.com.pl

3. Za poprawność podanych danych osobowych Podróżnych odpowiada w pełni Osoba zgłaszająca – zawierająca Umowę.

4. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 zwanego dalej RODO.

5. Podane dane osobowe Podróżnych przetwarzane są w celu:

a) podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

b) wypełnienia prawnych obowiązków ciążyących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;

c) dochodzenia roszczeń wynikających z zawartych umów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

d) marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

e) marketingowym, o ile Osoba zgłaszająca wyraziła na to zgodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

f) w celu monitorowania jakości świadczonych usług, w ramach prowadzonych ankiet, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

6. Podane dane osobowe, w zależności od celu ich przetwarzania będą przetwarzane przez Administratora:

a) przez czas trwania umowy,

b) przez czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują ich przetwarzanie

c) przez czas po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy,

d) do momentu wycofania zgody.

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy.

8. Podane dane osobowe Podróżnych mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak przewoźnicy, obiekty noclegowe, towarzystwa ubezpieczeniowe wyłącznie w celu realizacji umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.

9. Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia danych.

10. Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie jego

danych osobowych narusza przepisy RODO.

11. Dane osobowe Podróżnych nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1.** Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
- 2.** 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, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
- 3.** 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.

Załącznik:

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.