

Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Orex Travel Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Orex Travel Sp. z o.o. (zwanymi dalej: Warunkami Uczestnictwa) określają prawa i obowiązki Klienta (zwanego dalej: Klientem), na rzecz którego Orex Travel Sp. z o.o. świadczy usługi turystyczne (dalej zwane: Imprezą).
2. Organizatorem Imprez jest Orex Travel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-389), ul. Aleja Bohaterów Września 22, lok. 138, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000412833, REGON: 242868260 (zwaną dalej: Organizatorem). Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem ewidencyjnym 1571.

II. Zawarcie Umowy

1. Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część umowy zawieranej pomiędzy Organizatorem, a Klientem na udział w Imprezie (zwanej dalej: *Umową*). Aktualna treść oferty oraz programy imprez organizowanych przez Organizatora znajdują się na stronie internetowej Organizatora pod adresem: www.orextravel.pl
2. Klient przed zawarciem Umowy jest zobowiązany do zapoznania się z jej treścią, z treścią niniejszych Warunków Uczestnictwa, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz ewentualnymi dodatkowymi informacjami na temat Imprezy, w tym z programem lub harmonogramem Imprezy. Jeżeli Umowa nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w wyżej wymienionych dokumentach są częścią Umowy.
3. Zawarcie Umowy z Organizatorem następuje z chwilą wpłaty zaliczki lub całej ceny Imprezy przez Klienta.
4. Klient podpisuje Umowę osobiście. W przypadku osób małoletnich Umowę podpisują ich przedstawiciele ustawowi.
5. Wszelkie zmiany Umowy oraz ewentualne rezygnacje z udziału w Imprezie mogą być dokonywane wyłącznie przez Klienta, który podpisał Umowę.
6. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z obowiązującymi przepisami paszportowymi i wizowymi obowiązującymi dla danej Imprezy oraz do dostosowania się do nich. Szczegółowy wykaz takich informacji znajduje się w materiałach dołączonych do Umowy oraz na stronie internetowej Organizatora pod adresem: www.orextravel.pl
7. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych wskazanych przez Klienta w chwili zawarcia Umowy, Klient jest zobowiązany powiadomić o tym niezwłocznie Organizatora na własny koszt oraz ryzyko. W razie zgłoszenia zmiany Klient zobowiązany jest do poniesienia opłaty manipulacyjnej w wysokości 150 zł za każdą dokonaną zmianę.
8. Klient może bez zgody Orex Travel Sp. z o.o. przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki

III. Warunki płatności

1. Cena Imprezy jest ustalana w Umowie zawartej z Klientem.
2. Cena Imprezy obejmuje: koszty wyjazdu z miejsca wskazanego jako punkt wyjazdowy w Polsce do miejsca docelowego Imprezy (miejsca zakwaterowania), ewentualne koszty transferu z lotniska do miejsca zakwaterowania, zakwaterowanie, wyżywienie - wszystko w standardzie oraz na warunkach opisanych w programie danej Imprezy, jak również ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenie bagażu, oraz dodatkowe usługi wyszczególnione w Umowie. Cena Imprezy nie obejmuje dodatkowych opłat, takich jak opłaty wizowe, koszty wycieczek fakultatywnych, usług dodatkowych zamówionych przez Klienta, w tym uzgodnionych z dostawcami takich usług, w szczególności zamówionych indywidualnie przez Klienta, opłat za usługi nieobjęte postanowieniami Umowy.
3. Jeżeli Umowa jest zawarta na więcej niż 30 (słownie: trzydzieści) dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości do 25% ceny Imprezy w momencie podpisania Umowy, chyba że obowiązujące w danej chwili warunki promocji stanowią inaczej. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do zapłaty pozostałej części ceny w terminie do 25 dnia przed rozpoczęciem Imprezy.
4. Jeżeli Umowa zawarta jest na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient jest zobowiązany do wpłaty pełnej ceny za Imprezę w chwili podpisania Umowy.
5. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany cen Imprezy w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. O zmianie tej Organizator zawiadomi Klienta nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy.
6. Po otrzymaniu zawiadomienia Klient winien niezwłocznie (w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć Organizatorowi lub Agentowi, za pośrednictwem którego zawarł Umowę, oświadczenie o akceptacji nowych warunków bądź o rezygnacji z Imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych kosztów.

IV. Rezygnacja z udziału w Imprezie

1. W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient jest uprawniony do rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie o rezygnacji powinno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, do Organizatora.
2. W przypadku rezygnacji Klienta lub rozwiązania Umowy z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Organizator jest uprawniony do potrącenia kwoty w wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z przygotowaniem Imprezy, w ramach której zawarta jest opłata manipulacyjna.
3. Wartości, o których mowa w pkt. 2 uwzględniają średnie koszty potrącenia z uwzględnieniem całkowitej wartości zawartej umowy. W przypadku rezygnacji Klienta z imprezy Organizator wskazuje orientacyjnie, iż kształtują się one następująco:
 - w przypadku rezygnacji do 45 dni przed dniem wyjazdu – 15 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji w terminie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 25 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji w terminie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 35 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji w terminie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji w terminie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji w terminie od 7 do 5 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny Imprezy
 - w przypadku rezygnacji na 4 dni przed dniem wyjazdu lub później – 90 % ceny Imprezy

Ostateczne rozliczenie rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora nastąpi w terminie 30 dni po zakończeniu Imprezy, której dotyczyła rezygnacja. W przypadku wystąpienia różnicy pomiędzy kwotami pobranymi przez Organizatora, a rzeczywistymi kosztami, Organizator niezwłocznie zwróci kwotę stanowiącą różnicę na rachunek bankowy wskazany przez Klienta, z zastrzeżeniem prawa Organizatora do zatrzymania opłaty manipulacyjnej wskazanej powyżej.

V. Rozwiązanie Umowy przez Organizatora z powodu niewystarczającej ilości osób

1. Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 30 osób dla Imprez samolotowych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni.

VI. Odpowiedzialność i reklamacje

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym, w celach dowodowych na piśmie, wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.
2. Jeżeli Klient składa reklamację po zakończeniu Imprezy powinien skutecznie doręczyć ją do siedziby Organizatora, w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. Skuteczne doręczenie reklamacji oznacza, iż Organizator mógł zapoznać się z treścią reklamacji. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do siedziby Organizatora.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej (pocztą tradycyjną lub mailem), stosownie do formy wniesienia skargi przez Klienta, ale nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpływu pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.
4. 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 wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - c) siłą wyższą.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Klientem.
6. Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.
7. Organizator jest zobowiązany niezwłocznie udzielić odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa w polu powyżej polega w szczególności na udzieleniu:

- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

2) podróznemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

8. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (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) może 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).
9. W przypadku sporu Klient ma możliwość skorzystania 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). Rejestr podmiotów uprawnionych do przeprowadzania pozasądowego rozwiązywania sporów znajduje się na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>. Ponadto Klient ma możliwość skorzystania z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów, która znajduje się na stronie internetowej <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
10. Powyższe nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

VII. Informacje o warunkach ubezpieczenia

1. Wszyscy klienci Orex Travel Sp. z o.o. objęci są ubezpieczeniem podstawowym zgodnie z postanowieniami Umowy Generalnej nr 214 z dnia 15.03.2016 r. i polisy nr 1000522, zawartej z ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce (dalej ERGO Ubezpieczenia Podróży) al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003.

Przedmiotem ubezpieczenia w **Wariantcie podstawowym** są:

- a) koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 20 000 EUR,
 - b) następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia: trwałe uszczerbek na zdrowiu 7 000 PLN, śmierć 3 500 PLN
 - c) bagaż z sumą ubezpieczenia 800 PLN,
 - d) ubezpieczenie assistance obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.
2. Szczegółowe warunki ubezpieczenia zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, które dostępne są w siedzibie Organizatora oraz na jego stronie internetowej: (<https://www.orextravel.sk/OREX/documents/Og%C3%B3lne%20Warunki%20Ubezpieczenia%20Podr%C3%B3%C5%BCy%20Dla%20Klient%C3%B3w%20Organizator%C3%B3w%20Turystyki%20Nr%2010.22.003.pdf>).
 3. Podczas każdej wizyty w placówce medycznej, w trakcie trwania Imprezy, Klient powinien postępować zgodnie z Warunkami Ubezpieczenia. W przypadku leczenia ambulatoryjnego Klient zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równowartość tej kwoty, która to kwota po uwzględnieniu udziału własnego w kwocie 25 EUR zostanie zwrócona Ubezpieczonemu po powrocie do kraju.
 4. Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia o:
 - następstwa chorób przewlekłych,
 - uprawianie sportów wysokiego ryzyka,
 - ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (KR),
 - następstwa pandemii choroby zakaźnej.

Dla rozszerzenia kosztów leczenia i transportu o koszty powstałe na skutek pandemii, zastosowanie znajduje klauzula do OWU 10.22.003:

„W przypadku istnienia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu (sekcja C), pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki, do ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu nie ma zastosowania ogólne wyłączenie odpowiedzialności dotyczące szkód powstałych wskutek pandemii, o którym mowa w § 17 ust. 2, pkt 18) (w tym choroby COVID-19) - z zastrzeżeniem, że za koszty leczenia i transportu powstałe na skutek pandemii Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do kwoty 20.000 EUR.”

5. W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobligowany niezwłocznie poinformować Centrum Alarmowe pod nr +48 58 309 11 00 i stosować się do jego zaleceń oraz Instrukcji postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dostępnej na stronie Organizatora <https://www.orextravel.pl/pages/ergo-ubezpieczenia->

podrozy. Po powrocie do kraju szkodę można zgłosić do Ubezpieczyciela online lub wysyłając formularz zgłoszenia szkody na adres: Ergo Ubezpieczenia Podróży, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk.

6. Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

VIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r., Kodeks cywilny oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o usługach turystycznych, jak również odpowiednie przepisy prawa polskiego.
2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zarówno przepisów prawa obowiązujących w Polsce, jak też na terenie innych państw podczas pobytu w ramach Imprezy. Organizator nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta tych przepisów, w szczególności naruszenia przepisów zagranicznych. Klient jest także zobowiązany do posiadania dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy z danym państwem docelowym. Klient poniesie koszty rezygnacji również wtedy, gdy nie będzie mógł uczestniczyć w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów, których uzyskanie przez Klienta było jego obowiązkiem.
3. O wszelkich istotnych zmianach dotyczących warunków Umowy, a w szczególności: terminu, programu lub miejsca zakwaterowania, Organizator poinformuje uczestników niezwłocznie przy zaistnieniu tych zmian. W tym celu, w chwili zawarcia Umowy, Klient winien podać numer telefonu służący do kontaktu z nim i ewentualnie adres poczty elektronicznej. Klient winien niezwłocznie (nie później niż w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć Organizatorowi lub Agentowi, za pośrednictwem którego zawarł Umowę, oświadczenie o proponowanej zmianie bądź oświadczenie o rezygnacji z Imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
2. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasu lotu, na krótko przed odlotem w przypadku nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Okoliczności te mogą w szczególności zaistnieć w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika.
3. Klient oświadcza, że ma pełną świadomość możliwości zmiany godzin przelotów na krótko przed ich wykonaniem i nie będzie wysuwał roszczeń w stosunku do organizatora, w przypadku:
 - a) działania lub zaniechania Klienta;
 - b) działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo uniknąć;
 - c) siły wyższej;
6. Impreza zaczyna się i kończy zgodnie z określonym w umowie z Organizatorem terminem wyjazdu i powrotu. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu – dniem zakończenia tej Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na przeloty oraz transfer do i z hotelu.
7. Doba hotelowa zaczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 12.00. W ostatnim dniu pobytu w hotelu, niezależnie od godziny wylotu powrotnego Uczestnicy winni opuścić pokoje zabierając z nich bagaże.
8. Liczba posiłków określana jest przez skróty: RO (room only) – tylko zakwaterowanie, bez wyżywienia; BB - tylko śniadanie; HB – 2 posiłki: śniadanie i obiadokolacja, w niektórych hotelach zamiast obiadokolacji podawany jest lunch; FB - śniadanie, obiad i kolacja; All Inclusive/Ultra All Inclusive - minimum 3 posiłki oraz napoje, a także ewentualnie inne atrakcje dostępne na terenie hotelu, różnicowane ze względu na standard hotelu.
9. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 17.07.2020 roku.