



**BEYOND  
THE PATH  
ADVENTURE**

## warunki uczestnictwa

BTP Adventure Spółka zarejestrowana w Anglii

Adres siedziby: 18 Water Tower View, Chester, CH2 3EA, Wielka Brytania Tel.:  
+447850401072

Poniższe warunki uczestnictwa stanowią podstawę Pana/Pani umowy z BTP Adventure. Prosimy uważnie zapoznać się z ich treścią, ponieważ ustalono w nich nasze wzajemne prawa i obowiązki. Na podstawie prośby o potwierdzenie Pana/Pani rezerwacji zakładamy, że miał/a Pan/Pani możliwość zapoznania się z treścią niniejszych warunków uczestnictwa i wyraża Pan/Pani na nie zgodę.

Niniejsze warunki uczestnictwa dotyczą wyłącznie usług turystycznych zarezerwowanych u nas w Wielkiej Brytanii, które zobowiązujemy się zrealizować, zapewnić lub wykonać (w zależności od sytuacji) w ramach zawartej z Panem/Panią umowy. Wszelkie wystąpienia w niniejszych warunkach uczestnictwa słów „wyjazd”, „wyprawa”, „rezerwacja” lub „usługi” odnoszą się do takich usług turystycznych, chyba że wskazano inaczej. W niniejszych warunkach uczestnictwa słowa „Pan/Pani” i „Pana/Pani” odnoszą się do wszystkich osób wymienionych w rezerwacji (w tym do każdej osoby dodanej lub zastępującej poprzednią osobę w późniejszym terminie) bądź też dowolnej z tych osób, odpowiednio do kontekstu. Słowa „my” i „nasze” odnoszą się do firmy BTP Adventure. „Data wyjazdu” oznacza datę rozpoczęcia świadczenia usług, do których zobowiązujemy się w niniejszej umowie.

Pana/Pani umowa jest objęta brytyjskim rozporządzeniem dotyczącym zorganizowanych podróży *The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018*. Więcej informacji na temat praw przysługujących Panu/Pani na mocy tych przepisów można znaleźć na stronie <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents>.

### 1. Dokonanie rezerwacji

Prosimy o kontakt przez naszą stronę internetową, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, aby omówić Pana/Pani plany wyjazdowe. W przypadku wszystkich wypraw prosimy o wypełnienie i przesłanie formularza rezerwacji, który jest dostępny w naszej witrynie internetowej. Wyprawy indywidualne (bez przewodnika) mogą zazwyczaj zostać potwierdzone po otrzymaniu wypełnionego formularza rezerwacji (i odpowiedniej kaucji). Warunkiem realizacji



wypraw z przewodnikiem jest uzyskanie minimalnej liczby uczestników i ich cena zależy od wielkości grupy. Prosimy o kontakt w celu uzyskania dalszych informacji.

Osoba dokonująca rezerwacji („lider grupy”) musi być upoważniona do jej dokonania na podstawie niniejszych warunków uczestnictwa przez wszystkie osoby wymienione w rezerwacji (oraz przez ich rodziców lub opiekunów w przypadku wszystkich członków grupy w wieku poniżej 18 lat w chwili dokonywania rezerwacji). Poprzez dokonanie rezerwacji lider grupy potwierdza, że jest do tego upoważniony. Lider grupy odpowiada za dokonanie wszelkich należnych na naszą rzecz płatności.

Pod warunkiem dostępności wybranych przez Pana/Panią usług turystycznych potwierdzamy wyprawę poprzez wydanie faktury potwierdzającej. Faktura ta zostanie wysłana do lidera grupy. W przypadku rezerwacji dokonywanej przez naszą witrynę internetową elektroniczne potwierdzenie rezerwacji nie stanowi jej przyjęcia. Prosimy starannie sprawdzić potwierdzenie przyjęcia rezerwacji oraz inne informacje i dokumenty jak najszybciej po ich otrzymaniu. Prosimy natychmiast skontaktować się z nami, gdyby jakieś informacje w potwierdzeniu lub w jakimkolwiek innym dokumencie bądź też w innym miejscu okazały się nieprawidłowe lub niepełne, ponieważ później może nie być możliwe wprowadzenie zmian. Niestety nie możemy przyjąć na siebie żadnej odpowiedzialności, jeśli nie zostaniemy zawiadomieni o nieścisłościach (za które nie odpowiadamy) w jakimkolwiek dokumencie w ciągu 10 dni od jego przesłania. Dołożymy wszelkich starań, aby skorygować wszelkie błędy, które zostaną nam zgłoszone po upływie tego terminu, jednak pokrycie kosztów takiego sprostowania będzie leżało po Pana/Pani stronie.

Może się Pan/Pani z nami kontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej we wszelkich sprawach omawianych w niniejszych warunkach uczestnictwa. Jednak jeśli nie otrzyma Pan/Pani odpowiedzi na swój e-mail w rozsądnym terminie, prosimy sprawdzić, czy na pewno go otrzymaliśmy.

## **2. Płatności**

W celu potwierdzenia uczestnictwa w wybranej wyprawie w chwili dokonywania rezerwacji należy wpłacić odpowiednią kaucję, która wynosi na ogół 20% ceny, bądź też całkowitą kwotę



płatności (jeśli rezerwacja następuje w dniu wymagalności pełnej zapłaty za wyprawę lub później). Płatności mogą być dokonywane bezpośrednio na naszą rzecz przelewem elektronicznym.

Musimy otrzymać zapłatę pełnej ceny wyprawy (pomniejszoną o wcześniej wpłaconą kaucję) najpóźniej do odpowiedniej daty płatności pozostałej należności. Standardowo powinna zostać dokonana 8 tygodni przed datą wyjazdu, jednak termin ten może być wcześniejszy, w zależności od terminów płatności obowiązujących u odpowiedniego usługodawcy lub usługodawców. Data płatności pozostałej należności będzie widniała na fakturze potwierdzającej. Nie są wysyłane przypomnienia o płatnościach. Istnieje możliwość, że zaistnieje konieczność zapłaty przez Pana/Panią części ceny wyprawy w okresie pomiędzy rezerwacją a datą płatności pozostałej należności bądź też wcześniejszej zapłaty całkowitej pozostałej kwoty niż pierwotnie zakładano, jeśli będzie tego wymagać nasz usługodawca (również wtedy, gdy usługodawca zmieni swoje terminy płatności). Jeśli nie otrzymamy wszystkich należnych płatności (w tym ewentualnych dopłat) w pełnej wysokości i w terminie, będziemy mieli prawo do uznania rezerwacji za anulowaną przez Pana/Panią. W takim wypadku będziemy upoważnieni do zachowania wszelkich płatności dokonanych lub należnych w takim terminie. Jeżeli nie anulujemy wyprawy natychmiast, ponieważ obieca nam Pan/Pani, że dokona Pan/Pani płatności, będzie Pan/Pani zobowiązany/-a do zapłaty opłaty anulacyjnej, o której mowa w punkcie 9, w zależności od daty racjonalnego uznania przez nas Pana/Pani rezerwacji za odwołaną.

### **3. Wyprawy na indywidualne zamówienie**

Poza naszymi wyprawami grupowymi i indywidualnymi możemy przygotować wyprawy na zamówienie do specjalnie wybranych przez Pana/Panią miejsc. Usługa ta jest płatna – prosimy wówczas o przekazanie bezzwrotnej opłaty za projekt wyprawy w wysokości 100 £. Opłata ta stanowi wynagrodzenie za usługę opracowania wyprawy dostosowanej do Pana/Pani potrzeb. Opłata za tę usługę jest bezzwrotna, niezależnie od okoliczności (w szczególności w przypadkach gdy wyprawa nie zostanie zrealizowana ze względu na niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności (zob. punkt 12).

Jeśli zaakceptuje Pan/Pani zaproponowany program wyprawy, prosimy o wypełnienie formularza rezerwacji i wpłatę odpowiedniej kaucji. Po ich otrzymaniu wystawimy fakturę potwierdzającą, którą prześlemy do lidera grupy.

### **4. Pana/Pani umowa**



Wiążąca umowa pomiędzy nami zostaje zawarta w chwili wystawienia przez nas faktury potwierdzającej i jej przesłania do lidera grupy.

Umawiamy się, że umowa z Panem/Panią podlega prawu Anglii (i żadnemu innemu), które będzie obowiązywać w przypadku wszelkich sporów, roszczeń i innych kwestii, które powstaną między nami („roszczenia”), ze wskazanymi poniżej wyjątkami.

Umawiamy się również, że każde roszczenie musi być rozpatrywane przez sądy w Anglii i Walii, chyba że – dotyczy to postępowań sądowych – mieszka Pan/Pani w Szkocji lub Irlandii Północnej. W takim wypadku postępowanie należy wnieść albo do sądu w Pana/Pani własnym kraju, albo w Anglii i Walii. W przypadku wniesienia sprawy do sądu w Szkocji lub Irlandii Północnej może się Pan/Pani zdecydować na poddanie umowy i swojego roszczenia prawu Szkocji lub Irlandii Północnej, odpowiednio do sytuacji (jednak jeśli się Pan/Pani na to nie zdecyduje, będzie obowiązywało prawo Anglii).

## **5. Charakter naszych wypraw**

Prowadzimy działalność w wielu trudno dostępnych obszarach. Ze względu na taki charakter nasze wyprawy mogą ulegać zmianom. Wiele z obszarów, do których jeździmy, znajduje się w regionach o niskim poziomie rozwoju cywilizacyjnego, gdzie lokalna infrastruktura, w tym drogi i transport, komunikacja, instalacje sanitarne itp., są często bardzo podstawowe i zawodne. W przypadku takich miejsc i obszarów istnieje też bardzo duże prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń, nad którymi nie mamy żadnej kontroli. Planujemy nasze wyprawy na podstawie naszego doświadczenia z prowadzeniem działalności w takich lokalizacjach, z uwzględnieniem lokalnych warunków w chwili opracowywania danego programu. Warunki te mogą jednak ulec zmianie (m.in. w wyniku zajścia niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności) przed wyruszeniem w podróż, a także w trakcie wyprawy. Kluczowe znaczenie ma elastyczność – może być konieczne wprowadzenie przez nas zmian do programu Pana/Pani wyprawy, gdy uznamy to za konieczne lub wskazane, aby uwzględnić zmiany lokalnych warunków, z powodów bezpieczeństwa, ze względów zdrowotnych lub ogólnie w interesie grupy wyjazdowej lub całego programu. Uważa się, że z chwilą dokonania rezerwacji jednej z naszych wypraw wyraził/a Pan/Pani zgodę na to, że potwierdzony program nie jest umownie wiążący i że chociaż dołożymy wszelkich starań, aby go w takiej formie zrealizować, możliwe jest dokonanie w nim zmian. Zakłada się też, że zaakceptował/a Pan/Pani ryzyko i wyraża Pan/Pani zgodę na to, że gdyby na Pana/Pani wyprawę wpłynęły nadzwyczajne i nieprzewidywalne okoliczności pozostające poza



naszą kontrolą, których konsekwencji nie mogliśmy uniknąć nawet przy dołożeniu wszelkich starań, i będziemy musieli ją anulować lub skrócić lub jeśli Pan/Pani w rezultacie zdecyduje się na taką anulację lub skrócenie, nie będzie Pan/Pani upoważniony/-a do żadnej refundacji ceny wyprawy czy płatności rekompensaty, pokrycia kosztów czy innych kwot od nas.

Nasze wyprawy wiążą się z pewnym ryzykiem i poprzez dokonanie u nas rezerwacji przyjmuje Pan/Pani do wiadomości i akceptuje fakt, że oferowane przez nas wyprawy wiążą się z nieodłącznym ryzykiem i zagrożeniami, które wynikają z takich aspektów, jak ich lokalizacja geograficzna, sposób podróżowania, bliskość dzikich zwierząt i znaczna odległość od placówek medycznych. Takie ryzyko może niekiedy być istotne i obejmować ryzyko urazów, chorób, śmierci, utraty lub uszkodzenia mienia, niedogodności lub dyskomfortu.

## 6. Cena wyprawy

**Prosimy zauważyć, że cena wyprawy może ulec zmianie i niekiedy mogą wystąpić błędy. Z tego względu konieczne jest zatwierdzenie przez Pana/Panią ceny wyprawy podczas dokonywania rezerwacji.**

Zastrzegamy sobie prawo do dokonywania zmian i korygowania błędów w podanych cenach w dowolnym momencie przed potwierdzeniem Pana/Pani wyprawy. Poinformujemy Pana/Panią o każdym wykrytym przez nas błędzie oraz o aktualnej cenie w chwili dokonywania rezerwacji. Pandemia COVID-19 i środki podejmowane przez rządy, organy publiczne i firmy w celu opanowania jej skutków (np. obowiązek zachowywania dystansu społecznego) mogą mieć istotny wpływ na ceny usług turystycznych w dość długim okresie. Tego typu środki mogą być wprowadzane lub zmieniane dość szybko lub nawet bez uprzedzenia.

Z zasady ogłoszona cena jest podawana w powiązaniu z określoną liczbą uczestników wyprawy. O ile nie wskazano inaczej, cena wyprawy dotyczy jednej osoby, przy założeniu zakwaterowania w pokojach dwuosobowych. Dwuosobowe pokoje są dostępne, jednak nie można zagwarantować spełnienia każdej prośby o tego typu pokój. Pokoje jednoosobowe powinny być zazwyczaj dostępne na życzenie, za dopłatą, chociaż niektóre wyprawy mogą być oferowane z zakwaterowaniem w pokojach jednoosobowych. Niektóre pokoje mogą mieć nieco lepszy standard niż inne, co jest nie do uniknięcia w przypadku grup i w pewnych trudniejszych regionach, w których wybór zakwaterowania jest bardzo ograniczony. Nie będą pobierane żadne



dodatkowe opłaty i zostaną dołożone wszelkie starania, aby pokoje rozdzielić w sposób jak najbardziej sprawiedliwy.

Cena nie obejmuje opłat za przejazdy lub przeloty międzynarodowe, które powinien Pan/powinna Pani zorganizować sobie na własną rękę. Możemy na Pana/Pani życzenie zasugerować Panu/Pani, z kim należy się w tej sprawie skontaktować.

Przeloty wewnętrzne wymagane w ramach wyprawy są uwzględnione w jej koszcie.

Po potwierdzeniu ceny wybranej przez Pana/Panią wyprawy podczas dokonywania rezerwacji będziemy mogli zwiększyć lub zmniejszyć cenę wyłącznie w przypadkach wymienionych poniżej. Wzrosty cen, do których dojdzie już po dokonaniu rezerwacji, zostaną przeniesione na Pana/Panią w postaci dopłaty. Dopłata będzie wymagana, na warunkach podanych w niniejszym punkcie, jeśli nasze koszty ulegną zwiększeniu bezpośrednio w wyniku zmiany (i) ceny przewozu pasażerów wynikającej ze zmiany cen paliwa lub innych źródeł zasilania, lub (ii) poziomu podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, wprowadzonej przez osoby trzecie nieuczestniczące bezpośrednio w realizacji wyprawy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłat za wejście na pokład lub zejście na ląd w portach i na lotniskach, lub (iii) kursów wymiany walut istotnych dla wyprawy.

Będzie Pan/Pani miał/a również prawo do obniżki ceny, jeśli nasze koszty się zmniejszą w wyniku zmniejszenia kosztów, o których mowa w niniejszym ustępie, co będzie miało miejsce pomiędzy potwierdzeniem Pana/Pani rezerwacji a rozpoczęciem Pana/Pani wyprawy.

Jeżeli dowolna z dopłat będzie wynosić więcej niż 8% całkowitej ceny wyprawy, będą obowiązywać postanowienia punktu 11, ponieważ dopłata taka będzie stanowić istotną zmianę. Zostanie Pan/Pani powiadomiony/-a o każdym zwiększeniu lub zmniejszeniu ceny zastosowanym zgodnie z niniejszym punktem, łącznie z uzasadnieniem i kalkulacją kwoty takiej zmiany, najpóźniej 20 dni przed datą wyjazdu. Gdy będzie miała miejsce redukcja ceny, będziemy mieli prawo do potrącenia z kwoty refundacji naszych kosztów administracyjnych. Każda dopłata musi zostać dokonana wraz z zapłatą pozostałej należności z tytułu ceny wyjazdu lub w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury, jeśli będzie późniejsza.

Prosimy zauważyć, że usługi nie zawsze są kupowane w walucie lokalnej i pewne pozorne zmiany nie mają wpływu na cenę Pana/Pani wyprawy ze względu na obowiązującą ochronę, wynikającą w szczególności z zawartych umów.



W przypadku wypraw z przewodnikiem cena podana w chwili rezerwacji bazuje na określonej liczbie uczestników. W przypadku zmiany wielkości grupy (zwiększenia lub zmniejszenia liczby uczestników) w dowolnym momencie przed datą rozpoczęcia wyprawy (w tym w przypadku odwołania udziału przez potwierdzonych uczestników bez zastąpienia ich inną osobą lub dokonania przez nich wpłaty mniej niż 100% opłaty anulacyjnej) zastrzegamy sobie prawo do ponownego ustalenia ceny wyprawy na osobę. Każde zwiększenie ceny zostanie pokryte przez pozostałych uczestników. Takie zwiększenie ceny nie będzie stanowiło dopłaty, w związku z czym nie będzie podlegać postanowieniom o dopłatach określonym w niniejszym punkcie. Dokonamy zwrotu pieniędzy uczestnikom, jeśli koszt wyprawy ulegnie zmniejszeniu w związku ze zwiększeniem się liczby uczestników.

## **7. Szczególne życzenia i zaburzenia zdrowotne / niepełnosprawność / obniżona mobilność**

Jeśli ma Pan/Pani jakieś szczególne życzenia, prosimy poinformować nas o nich podczas dokonywania rezerwacji. Przekażemy te życzenia odpowiednim usługodawcom, jednak niestety nie możemy zagwarantować spełnienia każdej prośby, chyba że potwierdzimy jej spełnienie na piśmie (jeśli to będzie możliwe).

Nasze wyprawy mogą nie być odpowiednie dla osób z pewnymi rodzajami niepełnosprawności, z określonymi zaburzeniami zdrowotnymi czy z istotnie ograniczoną mobilnością. Zanim dokona Pan/Pani rezerwacji, udzielimy Panu/Pani informacji, czy proponowany program wyprawy nie wyklucza udziału w nim osób z ograniczoną mobilnością. Jednak ograniczona mobilność może oczywiście oznaczać coś innego dla różnych osób. Zdajemy sobie sprawę z tego, że indywidualne możliwości, ograniczenia i wymagania mogą być znacznie zróżnicowane. Gdy mówimy o ograniczonej mobilności, oznacza to każde istotne ograniczenie możliwości poruszania się – trwałe lub tymczasowe, spowodowane wiekiem lub niepełnosprawnością fizyczną lub umysłową bądź też innym czynnikiem pogarszającym sprawność.

Jeżeli ma Pan/Pani jakieś zaburzenie zdrowotne bądź też jest Pan/Pani osobą z niepełnosprawnością lub istotnie obniżoną mobilnością, co może mieć wpływ na możliwość uczestniczenia przez Pana/Panią w wyprawie (a w szczególności również na proces dokonywania rezerwacji), lub jeśli w związku z tym ma Pan/Pani jakieś specjalne wymagania, prosimy nas o tym poinformować przed potwierdzeniem swojej rezerwacji, dzięki czemu będziemy mogli Panu/Pani pomóc w podjęciu decyzji, czy program wyprawy jest odpowiedni dla Pana/Pani, i w



dokonaniu rezerwacji. W każdym wypadku musi nam Pan/Pani przekazać dokładne informacje na ten temat na piśmie podczas dokonywania rezerwacji oraz w przypadku każdej zmiany Pana/Pani stanu, niepełnosprawności lub mobilności. Jest Pan/Pani również zobowiązany/-a do bezzwłocznego zawiadomienia nas o każdym zaburzeniu zdrowotnym, niepełnosprawności lub obniżonej mobilności, które pojawią się po potwierdzeniu Pana/Pani rezerwacji.

## **8. Zmiany dokonywane przez Pana/Panią**

Gdyby chciał/a Pan/Pani wprowadzić jakieś zmiany w potwierdzonym wyjeździe, prosimy nas o tym jak najszybciej zawiadomić na piśmie. Dołożymy wszelkich starań, aby spełnić Pana/Pani prośbę, jednak nie możemy zagwarantować, że będzie to możliwe. Jeśli będzie to wymagać wprowadzenia jedynie drobnych zmian, usługa taka będzie zazwyczaj bezpłatna. W przypadku prośby o bardziej istotną zmianę, którą będziemy w stanie wprowadzić, zastrzegamy sobie prawo do zwrócenia się do Pana/Pani z prośbą o opłatę administracyjną, która pokryje nasze koszty, a także do przeniesienia na Pana/Panią wszelkich kosztów lub opłat poniesionych lub nałożonych przez naszych usługodawców. Zmiany mogą prowadzić do rekalkulacji ceny wyprawy, gdyby na przykład uległa zmianie podstawa kalkulacji jej ceny w pierwotnej postaci.

Może Pan/Pani przenieść swoją rezerwację lub swoje zarezerwowane miejsce na inną osobę (wprowadzoną przez Pana/Panią) bez konieczności uiszczenia opłaty anulacyjnej, pod warunkiem, że wniosek o taki transfer zostanie złożony na piśmie najpóźniej 7 dni przed datą wyjazdu. Osoba (lub osoby), która ma Pana/Panią zastąpić, musi również spełniać wszystkie warunki określone w zawartej z nami umowie. Wniosek o przeniesienie rezerwacji musi zawierać imię i nazwisko oraz potrzebne dane zastępującej Pana/Panią osoby (lub osób). Gdy będzie możliwe zastąpienie Pana/Pani przez wybraną przez Pana/Panią osobę, warunkiem jego dokonania jest uprzednia zapłata wszelkich kosztów i opłat poniesionych lub nałożonych przez naszych dostawców, łącznie z odpowiednią opłatą administracyjną.

Ponieważ niektóre usługi (na przykład zakup biletów lotniczych) nie mogą zostać zmienione po dokonaniu rezerwacji, zmiany imienia i nazwiska, inne korekty lub anulacje dotyczące tych usług mogą się wiązać ze 100% opłatą anulacyjną i poniesieniem odpowiedniego kosztu zmiany rezerwacji. Możliwość zmiany rezerwacji lotu będzie zawsze zależeć od dostępności miejsc i będzie wymagać zapłaty pełnej ceny nowego biletu.





## 9. Anulowanie przez Pana/Pania

Może Pan/Pani anulować swoją potwierdzoną rezerwację w dowolnym momencie przed datą wyjazdu. Może Pan/Pani też przekazać swoją rezerwację innej osobie, zgodnie z postanowieniami w punkcie 8. Jeśli będzie Pan/Pani chciał/a zmienić swoją rezerwację po jej potwierdzeniu przez nas, będzie to wymagać przesłania do nas pisemnego zawiadomienia o anulacji pocztą elektroniczną, zwykłą pocztą lub osobiście. Zawiadomienie o anulacji wejdzie w życie po jego otrzymaniu przez nas w biurze. Będzie wymagana zapłata przez Pana/Panią odpowiedniej opłaty anulacyjnej. Opłata ta będzie na ogół dokonywana w wysokości określonej poniżej, jednak niekiedy może być wyższa, w zależności od opłat anulacyjnych pobieranych przez naszych usługodawców. Gdyby miał miejsce taki wyjątkowy przypadek, zostanie Pan/Pani o tym powiadomiony/-a w chwili dokonywania rezerwacji. W kalkulacji opłat anulacyjnych uwzględniliśmy potencjalne oszczędności kosztów, w tym uzyskanie dochodów z innych rezerwacji, dzięki którym może być możliwe skorzystanie z anulowanych usług, w osiągalnym zakresie. Opłata anulacyjna została skalkulowana na podstawie całkowitej ceny płatnej przez osobę (osoby) anulującą rezerwację, z uwzględnieniem składek ubezpieczeniowych i wszelkich opłat za poprawki w dokumentach (które nie są zwrotne w razie anulacji).

### Liczba dni przed wyjazdem w chwili otrzymania przez nas zawiadomienia o anulacji

### Opłata anulacyjna na anulującą osobę

60 dni lub więcej

Kaucja

od 30 do 59 dni

50%

Mniej niż 30 dni (w tym po dacie wyjazdu)

100%

Nie mogą być dokonywane żadne zwroty ani udzielanie kredyty z tytułu niewykorzystanych usług wchodzących w skład Pana/Pani wyprawy.

W zależności od przyczyny anulacji może być Pan/Pani w stanie dochodzić zwrotu tych opłat anulacyjnych (pomniejszonych o udział własny) u ubezpieczyciela podróży. Wnioski o odszkodowanie muszą być składane bezpośrednio w danym towarzystwie ubezpieczeniowym.



Jeśli anulacja doprowadzi do zmniejszenia liczby podróżnych biorących udział w wyprawie na podstawie rezerwacji poniżej liczby, która stanowiła podstawę skalkulowanej ceny lub w inny sposób wpłynie na kalkulację ceny (na przykład gdy w efekcie jedna osoba będzie zajmować pokój dwuosobowy), przeprowadzimy rekalkulację ceny płatnej przez pozostałych członków grupy i wystawimy Panu/Pani odpowiednio nową fakturę.

## **10. Ubezpieczenie**

Warunkiem przyjęcia przez nas Pana/Pani rezerwacji jest wykupienie przez Pana/Panią odpowiedniego ubezpieczenia podróżnego. To ubezpieczenie musi obejmować odszkodowanie z tytułu (i) anulowania lub skrócenia Pana/Pani wyprawy w wyniku okoliczności pozostających poza Pana/Pani kontrolą (w szczególności z powodu wypadku lub choroby oraz niezdolności do podróżowania z innych przyczyn), (ii) nieszczęśliwego wypadku, (iii) odpowiedzialności osobistej, (iv) kosztów medycznych i repatriacji w razie takiej potrzeby medycznej, (v) pokrycia kosztów i odpowiedzialności, które wynikają z określonej aktywności, w której zamierza Pan/Pani brać udział. Prosimy zauważyć, że ponosi Pan/Pani wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie spełnienia tych wymagań przez wykupione przez Pana/Panią ubezpieczenie podróżne i jego dostosowanie do Pana/Pani szczególnych potrzeb, w tym w szczególności związanych z istniejącym wcześniej zaburzeniem zdrowotnym (które musi zostać zgłoszone ubezpieczycielowi przed wykupieniem polisy).

Prosimy pamiętać o tym, że na Pana/Pani ubezpieczenie podróżne mogą mieć wpływ wszelkie zalecenia odradzające podróże międzynarodowe poza sytuacjami wyższej konieczności (m.in. w wyniku pandemii koronawirusa) wydane przez brytyjskie Biuro Spraw Zagranicznych oraz Wspólnoty (lub przez równoważne organy poza Wielką Brytanią dla obywateli danego kraju). Musi Pan/Pani sprawdzić warunki polisy przed wykupieniem ubezpieczenia.

Prosimy przeczytać uważnie całą treść polisy i zabrać ją ze sobą na wyprawę.

## **11. Zmiany i anulacje dokonywane przez nas**

(1) Niekiedy są konieczne zmiany w potwierdzonych rezerwacjach. Zastrzegamy sobie prawo do takich zmian zgodnie z niniejszym punktem 11. Większość zmian będzie nieistotna i mamy prawo



do ich wprowadzania. W przypadku wprowadzenia takiej nieistotnej zmiany przed datą wyprawy zawiadomimy Pana/Panią o tej zmianie na piśmie. Nie przysługuje Panu/Pani żadna rekompensata z tytułu nieistotnych zmian. Niekiedy przed datą wyjazdu możemy zostać zmuszeni przez okoliczności poza naszą kontrolą do dokonania istotnej zmiany dowolnego z głównych aspektów usług turystycznych, które są objęte Pana/Pani potwierdzoną rezerwacją, lub dowolnego szczególnego wymogu, który zaakceptowaliśmy zgodnie z postanowieniami punktu 6. Gdy będziemy do tego zmuszeni, będą obowiązywać punkty 11 (5) i 11 (6).

(2) Wszelkie zmiany, które nie będą istotne zgodnie z punktem 11 (1), będą traktowane jako zmiany nieistotne. Uważa się, że z chwilą dokonania rezerwacji jednej z naszych wycieczek wyraził/a Pan/Pani zgodę na to, że potwierdzony program nie jest umownie wiążący i że chociaż dołożymy wszelkich starań, aby go w takiej formie zrealizować, możliwe jest dokonanie w nim zmian, z przyczyn określonych w punkcie 5. Niekiedy możemy zostać zmuszeni do wprowadzenia istotnej zmiany w programie wyprawy przed datą wyjazdu. Zgodnie z postanowieniami punktu 5 będzie to przypadek, gdy zmieniony program będzie istotnie się różnił od programu potwierdzonego w chwili dokonywania rezerwacji.

(3) Prosimy pamiętać, że pandemia COVID-19 oraz środki i inne działania podejmowane przez rządy, organy publiczne i firmy w celu opanowania i ograniczenia jej skutków (w tym wdrożenie obowiązku zachowywania obowiązkowego dystansu społecznego, noszenia maseczek/okryć, dezynfekcji rąk i kontroli temperatury) mogą mieć wpływ na usługi turystyczne w dość długim okresie. W rezultacie możemy na przykład nie być w stanie wyświadczyć pewnych zaoferowanych usług lub udogodnień. Takie środki lub działania mogą być wprowadzane lub zmieniane dość szybko lub nawet bez uprzedzenia. Z tego względu w przewidywalnej przyszłości będzie prawdopodobnie konieczna większa elastyczność – prosimy mieć to przez cały czas na uwadze, przed wyjazdem i w trakcie wyprawy. Wpływ, jaki takie środki/działania będą miały na Pana/Pani wyprawę, nie będzie stanowić istotnej zmiany zakontraktowanych przez Pana/Panią usług i nie będzie Pana/Pani upoważniać do anulowania rezerwacji bez konieczności uiszczenia odpowiedniej opłaty anulacyjnej.

(4) Wszystkie wyprawy grupowe wymagają minimalnej liczby rezerwacji, abyśmy mogli je realizować. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania każdej takiej wyprawy w przypadku niezyskania tej minimalnej liczby. Przed przyjęciem Pana/Pani rezerwacji poinformujemy



Pana/Panią o minimalnej liczbie uczestników obowiązujących w przypadku danej wyprawy. Nieosiągnięcie tej minimalnej liczby nie zobowiązuje nas jednak do anulowania wyprawy. Zawiadomimy Pana/Panią o anulacji z tego powodu nie później niż 90 dni przed datą wyjazdu.

(5) Gdybyśmy zostali zmuszeni do istotnej zmiany dowolnej z głównych cech potwierdzonego dla Pana/Pani wyprawy lub zaakceptowanych wymagań specjalnych, prześlemy Panu/Pani jak najszybciej następujące informacje na piśmie: (i) proponowana zmiana i jej wpływ na cenę; (ii) na wypadek, gdyby nie chciał/a Pan/Pani zaakceptować zmiany: szczegółowe informacje na temat alternatywnych usług turystycznych, które jesteśmy w stanie zaoferować (z podaniem ich ceny); (iii) Pana/Pani uprawnienie do anulacji rezerwacji i otrzymania pełnego zwrotu dokonanych wpłat, gdyby nie chciał/a Pan/Pani zaakceptować zmiany lub zaoferowanych alternatywnych usług turystycznych; (iv) okres, w którym musi Pan/Pani nas poinformować o swojej decyzji, oraz co się stanie, jeśli nie otrzymamy takiej informacji.

(6) Jeżeli zdecyduje się Pan/Pani na odwołanie swojej rezerwacji zgodnie z punktem 11 (5), zwrócimy Panu/Pani wszelkie dokonane na naszą rzecz płatności w ciągu 14 dni od daty wejścia w życie Pana/Pani anulacji i rozwiązania umowy (zazwyczaj jest to data wysłania przez nas faktury anulacyjnej po otrzymaniu pisemnego zawiadomienia o anulacji od klienta). Jeżeli nie poinformuje nas Pan/Pani o swojej decyzji we wskazanym terminie (i po przekazaniu Panu/Pani wyżej wymienionych informacji po raz drugi), anulujemy Pana/Pani rezerwację i zwrócimy wszystkie dokonane na naszą rzecz płatności w ciągu 14 dni od wejścia w życie anulacji zgodnie z powyższymi postanowieniami. Nie będzie płatna żadna rekompensata i nie przyjmujemy na siebie innych zobowiązań, jeśli zmiana wynika z niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności (zob. punkt 12).

(7) Niekiedy może zaistnieć konieczność anulowania potwierdzonej rezerwacji. Mamy prawo do rozwiązania umowy z Panem/Panią, jeżeli (i) nie będziemy mieli możliwości realizacji zakontraktowanej wyprawy w wyniku zajścia niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności (zob. punkt 12), przy czym zawiadomimy Pana/Panią o tym, gdy tylko to będzie racjonalnie możliwe, lub (ii) (o ile dotyczy) będziemy zmuszeni do anulowania wyjazdu z powodu nieuzyskania minimalnej liczby rezerwacji niezbędnych do realizacji wyprawy grupowej, przy czym zawiadomimy Pana/Panią o anulacji z tego powodu w sposób opisany w punkcie 11 (4). Jeżeli w takich okolicznościach będziemy musieli odwołać Pana/Pani rezerwację, zwrócimy



Panu/Pani wszelkie kwoty, które nam Pan/Pani zapłacił/a, w ciągu 14 dni od daty wejścia w życie anulacji (zob. punkt 11 (6)), przy czym nie będziemy mieli wobec Pana/Pani żadnych dalszych ani innych zobowiązań, w tym związanych z rekompensatą czy pokryciem jakichkolwiek kosztów lub wydatków, które Pan/Pani w związku z tym poniesie. Oczywiście dołożymy wszelkich starań, aby zaoferować Panu/Pani alternatywną wyprawę, o ile to będzie możliwe, na rezerwację której może się Pan/Pani zdecydować (we wskazanej cenie) zamiast anulowanej wyprawy. Będziemy również mieli prawo do anulowania rezerwacji, jeśli nie dokona Pan/Pani płatności zgodnie z warunkami Pana/Pani umowy – w takim wypadku będzie obowiązywać punkt 9.

(8) Prosimy zauważyć, że będzie miał/a Pan/Pani prawo do zwrotu pełnych kosztów tylko wtedy, gdy nie będziemy w stanie zrealizować zakontraktowanej wyprawy w wyniku niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności zgodnie z punktem 11 (7), i w efekcie skorzystamy z naszego prawa do anulowania wyprawy. W żadnym wypadku nie będzie Pan/Pani uprawniony/-a do pełnej refundacji i może obowiązywać opłata anulacyjna, jeśli takie okoliczności wpłyną raczej na możliwość podróżowania przez Pana/Panią w ramach wyprawy, a nie na naszą zdolność do realizacji zakontraktowanych usług. Może tak być na przykład jeśli środki zastosowane przez brytyjskie lub inne agencje rządowe lub organy publiczne (na przykład lokalnie obowiązujące restrykcje) będą oznaczać, że nie będzie Pan/Pani w stanie opuścić domu/swojej okolicy i/lub podróżować lub uzyskać wstęp o krajów, w których ma się odbyć Pana/Pani wyprawa. Wydanie przez organy publiczne (na przykład brytyjskie Biuro Spraw Zagranicznych oraz Wspólnoty) informacji lub zalecenia odradzającego podróżowanie w określone miejsca nie oznacza automatycznie, że nie będziemy mogli zrealizować zarezerwowanej przez Pana/Panią wyprawy, ale może wpłynąć na Pana/Pani możliwość podróżowania. Każde zobowiązanie do kwarantanny lub samoizolacji przed wyjazdem lub po powrocie do kraju zamieszkania nie wpływa na naszą zdolność do realizacji Pana/Pani wyprawy i nie upoważni Pana/Pani do anulowania rezerwacji bez zapłaty stosowanej przez nas standardowo opłaty anulacyjnej.

(9) W przypadku zajścia niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności (zob. punkt 12) w miejscu docelowym naszej wyprawy lub w pobliżu, co wywrze istotny wpływ na realizację zakontraktowanych usług lub na przewożenie pasażerów do takiego miejsca, będzie Pan/Pani miał/a prawo do anulowania rezerwacji przed datą wyjazdu bez zobowiązania do zapłaty opłaty anulacyjnej i otrzyma Pan/Pani zwrot całości kwoty, którą Pan/Pani nam wpłacił/a (z wyjątkiem wcześniej poniesionych opłat anulacyjnych lub związanych ze zmianą rezerwacji). W takich



przypadkach musi Pan/Pani zawiadomić nas o decyzji anulowania rezerwacji z tego powodu na piśmie. Jeżeli zgodzimy się z tym, że ma Pan/Pani takie prawo zgodnie z tym punktem, wyślemy Panu/Pani fakturę anulacyjną w celu potwierdzenia anulacji. Refundacja, która będzie wówczas płatna, zostanie zapłacona zgodnie z powyższym punktem 9 (6). Gdyby wystąpiła taka sytuacja, zawiadomimy o niej Pana/Panią w jak najszybszym terminie. Nie będzie Panu/Pani przysługiwać odszkodowanie.

## **12. Niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności**

O ile nie zostało wyraźnie określone inaczej w niniejszych warunkach uczestnictwa, z przykrością musimy poinformować, że nie możemy przyjąć na siebie odpowiedzialności czy wypłacić odszkodowania, jeśli realizacja lub bezzwłoczna realizacja naszych zobowiązań wynikających z umowy z Panem/Panią będzie niemożliwa lub utrudniona z powodu niemożliwych do uniknięcia, nadzwyczajnych okoliczności lub poniesie Pan/Pani jakiegokolwiek szkody, straty lub wydatki dowolnej natury w wyniku takich okoliczności. W niniejszych warunkach uczestnictwa niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności oznaczają sytuację poza naszą kontrolą, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie uzasadnione działania. Do takich sytuacji mogą należeć: wojna, zamieszki, konflikty społeczne, aktywność terrorystyczna, spory przemysłowe, klęski żywiołowe, niekorzystne warunki pogodowe, pożary, powodzie, zamknięcie, ograniczenie działalności lub nadmierne zatłoczenie lotnisk, innych węzłów transportowych lub przestrzeni lotniczej, ograniczenia lotów nałożone przez dowolny organ regulacyjny lub osobę trzecią i aktywność wulkaniczna (co obejmuje też zagrożenie takimi stanami). Niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności obejmują też pandemię COVID-19 (oraz każdą inną pandemię) oraz jej konsekwencje, na przykład w postaci ograniczeń w podróżowaniu i środków oraz innych działań podejmowanych przez rządy, organy publiczne i firmy w celu opanowania i ograniczenia jej skutków (np. w postaci wdrożenia obowiązku zachowywania dystansu społecznego).

Niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności mogą też polegać na wydaniu przez brytyjskie Biuro Spraw Zagranicznych oraz Wspólnoty zaleceń odradzających wszelkie podróże – z ewentualnym wyłączeniem sytuacji wyższej konieczności – do dowolnego kraju, regionu lub miejsca, w zależności od okoliczności i od naszych uzgodnień w chwili dokonywania rezerwacji.



### **13. Nasza odpowiedzialność wobec Pana/Pani**

(1) Zobowiązujemy się do tego, że organizowana przez nas wyprawa, do której organizacji i realizacji się zobowiązaliśmy na mocy umowy z Panem/Panią, zostanie zorganizowana i zrealizowana z należytą starannością, w sposób profesjonalny. Oznacza to, że – z zastrzeżeniem niniejszych warunków uczestnictwa – przyjmujemy na siebie odpowiedzialność, jeśli na przykład dozna Pan/Pani uszczerbku na zdrowiu, dojdzie do Pana/Pani śmierci lub zakontraktowane usługi turystyczne nie zostaną wyświadczone zgodnie z umową lub okażą się wadliwe w bezpośrednim wyniku niedołożenia należytej staranności i niezachowania profesjonalnych standardów przez nas, naszych pracowników, agentów lub usługodawców podczas organizacji lub realizacji zakontraktowanej wyprawy. Prosimy zauważyć, że na Panu/Pani spoczywa odpowiedzialność wykazania, że nie postąpiono należytą starannością, w sposób profesjonalny, gdyby chciał/a Pan/Pani złożyć przeciwko nam skargę. Ponadto będziemy odpowiadać tylko za to, co nasi pracownicy, agenci i usługodawcy zrobili lub czego nie zrobili, jeśli działali wówczas w ramach swojego zatrudnienia (w przypadku pracowników) lub wykonywali zleconą przez nas pracę (w przypadku agentów i usługodawców).

(2) Nie będziemy odpowiadać za jakikolwiek uszczerbek na zdrowiu, chorobę, śmierć, stratę (na przykład utratę możliwości korzystania z czegoś lub utratę mienia), szkody, wydatki, koszty czy inne sumy lub roszczenia dowolnego rodzaju, jeśli wynikną z dowolnych z poniższych okoliczności:

- działania i/lub zaniechania ze strony osoby poszkodowanej,
- działania i/lub zaniechania ze strony osoby trzeciej, które nie były związane z realizacją Pana/Pani wyprawy i które były nieprzewidywalne lub niemożliwe do uniknięcia,
- niemożliwe do uniknięcia lub nadzwyczajne okoliczności, które zostały zdefiniowane powyżej w punkcie 12.

(3) Nie możemy przyjąć na siebie odpowiedzialności za żadne usługi, które nie są objęte naszą umową. Obejmuje to na przykład wszelkie dodatkowe usługi lub udogodnienia, który nasz usługodawca zobowiąże się Panu/Pani zapewnić, jeśli nie będą one zawarte w naszej ofercie i nie zobowiązemy się do ich zorganizowania w ramach naszej umowy czy w ramach wycieczek bądź też innych aktywności, które wykupi Pan/Pani w trakcie wyprawy. Ponadto niezależnie od wszelkich stwierdzeń zawartych w naszej witrynie internetowej, materiałach reklamowych lub w



innych miejscach zobowiązujemy się jedynie do postępowania z należytą starannością, w sposób profesjonalny, zgodnie z powyższymi postanowieniami, i nie mamy żadnych większych lub innych zobowiązań wobec Pana/Pani.

(4) Podstawą określenia, czy dane usługi zostały wyświadczone w sposób prawidłowy, będą nasze zobowiązania wobec Pana/Pani dotyczące usług, które zobowiązaliśmy się wyświadczyć lub zorganizować w ramach naszej umowy, oraz przepisy prawne i właściwe standardy obowiązujące w kraju, w którym wystąpiło zdarzenie będące przedmiotem skargi. Jeżeli określone usługi stanowiące przedmiot skargi zostały wyświadczone zgodnie z właściwymi lokalnymi przepisami prawnymi i standardami, zostaną uznane za wyświadczone prawidłowo. Będzie to obowiązywać również w przypadku, jeśli usługi nie były zgodne z przepisami prawnymi i standardami obowiązującymi w Wielkiej Brytanii, które dotyczyłyby takich usług, gdyby zostały wyświadczone w Wielkiej Brytanii. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy skarga dotyczy braku zabezpieczeń, które doprowadziłyby racjonalnie postępującego uczestnika wyjazdu do odmowy uczestnictwa w danej wyprawie. Prosimy jednak zauważyć, że jesteśmy zobowiązani do zachowania należytej staranności i profesjonalnych standardów zgodnie z postanowieniami punktu 13 (1). Nie oświadczamy i nie zobowiązujemy się do tego, że nasze usługi będą spełniały wymagania właściwych lokalnych przepisów prawnych i standardów i niespełnienie takich wymagań nie będzie automatycznie oznaczać, że nie zachowaliśmy należytej staranności i profesjonalnych standardów.

(5) Z zastrzeżeniem postanowień punktu 13 (6) lub odmiennych postanowień prawa angielskiego nie ograniczamy wielkości odszkodowania, o które może się Pan/Pani ubiegać w przypadku uszczerbku na zdrowiu lub śmierci, jeśli zostaną spowodowane z winy umyślnej lub w wyniku zaniedbania z naszej strony lub ze strony naszych pracowników. W przypadku wszelkich innych roszczeń, jeśli zostaniemy uznani za zobowiązani wobec Pana/Pani na jakiegokolwiek podstawie, maksymalna kwota, którą będziemy musieli Panu/Pani zapłacić, będzie wynosić trzykrotność całej ceny wyprawy (z wyłączeniem wszelkich składek ubezpieczeniowych i wszelkich opłat za zmiany) zapłaconej w całości przez poszkodowaną osobę lub w imieniu takiej osoby, chyba że w stosunku do Pana/Pani roszczenie będzie obowiązywać niższy limit na mocy punktu 12 (6). Ta maksymalna kwota będzie płatna tylko wtedy, gdy wszystko pójdzie nie tak, jak powinno, i nie uzyska Pan/Pani żadnych korzyści ze swojej wyprawy.





(6) W przypadku gdy skarga będzie dotyczyć usług przewozowych (w tym w szczególności procesu wsiadania do rozpatrywanego środka transportu lub wysiadania z niego) świadczonych przez przewoźnika lotniczego, morskiego lub kolejowego, którego dotyczy jakakolwiek konwencja międzynarodowa lub jakiegokolwiek przepis UE, jeśli zorganizowaliśmy takie usługi w ramach naszej umowy, nasza odpowiedzialność (w tym maksymalna kwota odszkodowania, które będziemy musieli zapłacić na Pana/Pani rzecz, rodzaj roszczenia i okoliczności, w których będzie płatne odszkodowanie/rekompensata) będzie ograniczona do granic odpowiedzialności danego przewoźnika, zgodnie postanowieniami niniejszego punktu 12 (6). Górną granicą kwoty, którą będziemy zobowiązani Panu/Pani wypłacić, jeśli zostaniemy uznani na dowolnej podstawie za ponoszących odpowiedzialność wobec Pana/Pani, będzie górna granica kwoty, którą musiałby wypłacić dany przewoźnik na mocy konwencji międzynarodowej lub przepisu EU, dotyczących rozpatrywanych usług przewozowych. Takie konwencje i przepisy obejmują konwencję warszawską, z jej późniejszymi zmianami, i konwencję montrealską z 1999 r., które dotyczą międzynarodowego przewozu lotniczego i/lub linii lotniczych z koncesją na prowadzenie działalności udzieloną przez państwo UE, rozporządzenie WE nr 889/2002 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do krajowych i międzynarodowych przewozów lotniczych, rozporządzenie WE nr 392/2009 w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków oraz konwencję ateńską w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu z 1974 r., w odniesieniu do międzynarodowych przewozów morzem (zmienioną protokołem z 2002 r.), konwencję o ograniczeniu odpowiedzialności za roszczenia morskie zmienioną protokołem z 1996 r. i konwencję z 1980 r. o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF), z późniejszymi zmianami. Jeżeli przewoźnik nie będzie zobowiązany do dokonania jakiegokolwiek płatności na Pana/Pani rzecz na mocy właściwej konwencji międzynarodowej lub właściwego przepisu UE (w tym w przypadkach gdy roszczenie nie zostanie zgłoszone i wystawione w podanych granicach czasowych), analogicznie nie będziemy zobowiązani do dokonania zapłaty na Pana/Pani rzecz z tytułu takiego roszczenia. W przypadku dokonania płatności potrącimy z niej wszelkie kwoty, które otrzymał/a Pan/Pani od danego przewoźnika lub do których otrzymania od niego jest Pan/Pani uprawniony/-a. Kopie odpowiednich konwencji międzynarodowych i przepisów UE można od nas uzyskać na żądanie. Prosimy zauważyć, że obowiązują ściśle limity czasowe zgłaszania linii lotniczej, operatorowi promu lub organizatorowi rejsu strat, szkód lub opóźnienia bagażu. Wszelkie postępowanie dotyczące jakiegokolwiek roszczenia (w tym z tytułu uszczerbku



na zdrowiu lub śmierci) musi zostać wniesione w ciągu 2 lat od daty wskazanej we właściwej konwencji lub we właściwym przepisie UE.

(7) Nie możemy przyjąć na siebie odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, straty, wydatki czy inne kwoty dowolnej natury, (a) co do których nie mogliśmy przewidzieć, że ucierpi Pan/Pani w ich wyniku, gdybyśmy naruszyli naszą umowę z Panem/Panią, na podstawie informacji przekazanych nam przez Pana/Panią w odniesieniu do Pana/Pani rezerwacji, przed zaakceptowaniem jej przez nas, lub (b) które nie wynikały z naruszenia przez nas umowa lub z innego naszego działania zawinionego przez nas lub naszych pracowników lub, jeśli będziemy za nich odpowiedzialni, naszych usługodawców, lub (c) które wiążą się z jakąkolwiek działalnością biznesową (w tym w szczególności z utratą zarobków osoby prowadzącej samodzielną działalność gospodarczą).

#### **14. Procedura reklamacji i roszczeń**

W mało prawdopodobnym przypadku, gdyby miał/a Pan/Pani jakiś powód do skargi lub będzie Pan/Pani miał/a jakieś problemy ze swoją wyprawą podczas uczestniczenia w niej lub będzie Pan/Pani miał/a podstawę do złożenia skargi dotyczącej dowolnego aspektu uzyskanych przez Pana/Panią usług turystycznych, musi Pan/Pani o tym bezzwłocznie zawiadomić swojego pilota wyprawy lub przewodnika oraz usługodawcę odpowiedzialnego za dane usługi. Każde zawiadomienie ustne musi zostać również przekazane na piśmie Pana/Pani pilotowi wyprawy lub przewodnikowi oraz usługodawcy w jak najszybszym możliwym terminie. Jeżeli w danym momencie nie będzie Panu/Pani towarzyszyć pilot wyprawy lub przewodnik i skarga bądź też problem nie zostaną rozwiązane w satysfakcjonujący dla Pana/Pani sposób przez usługodawcę, musi się Pan/Pani skontaktować z nami w Wielkiej Brytanii w trakcie Pana/Pani wyprawy, korzystając z przekazanych przez nas Panu/Pani danych kontaktowych, przekazując nam pełne dane na temat danej kwestii i swój numer kontaktowy. Zanim nie dowiemy się o skardze lub problemie, nie będziemy mogli przystąpić do rozwiązania tej kwestii. Większość problemów można szybko rozwiązać. Jednak jeśli to Pana/Pani dalej nie usatysfakcjonuje, prosimy do nas napisać w ciągu 28 dni od zakończenia wyprawy, z podaniem numeru rezerwacji i pełnej informacji na temat Pana/Pani reklamacji lub roszczenia. Pismo takie powinno nam zostać przekazane przez lidera grupy.



Jeżeli nie postąpi Pan/Pani zgodnie z prostą procedurą określoną w niniejszym punkcie, nie będziemy w stanie prawidłowo zbadać kwestii i możemy nie mieć możliwości jej rozwiązania w trakcie Pana/Pani wyprawy. Z zastrzeżeniem postanowień punktu 13 (5), w takim wypadku Pana/Pani prawo do ubiegania się o odszkodowanie lub inne kwoty, do których w innym wypadku byłaby/byłby Pan/Pani upoważniony/-a, może ulec ograniczeniu lub nawet utracie.

### **15. Pomoc Panu/Pani w trakcie wyprawy**

W przypadku gdyby znalazł/a się Pan/Pani w trudnej sytuacji (dowolnego rodzaju) w trakcie wyprawy, zapewnimy Panu/Pani odpowiednią pomoc w jak najszybszym terminie, w szczególności polegającą na przekazaniu odpowiednich informacji na temat usług medycznych, miejscowych władz i pomocy konsularnej oraz pomoc w komunikacji na odległość oraz znalezieniu alternatywnych usług transportowych, w zależności od okoliczności. Jeśli znajdzie się Pan/Pani w trudnej sytuacji w wyniku Pana/Pani zaniedbania, możemy Pana/Panią obciążyć uzasadnioną opłatą za taką pomoc, która nie będzie przekraczać rzeczywiście poniesionych przez nasz kosztów.

### **16. Uprawnienia pilota wyprawy lub przewodnika, szkody i zachowanie**

Z wyjątkiem wypraw indywidualnych zapewnimy pilota wyprawy lub przewodnika, którego zadaniem będzie pomoc Panu/Pani i który będzie nas reprezentować. Pana/Pani pilot lub przewodnik jest uprawniony do podejmowania takich decyzji, jakie uzna za właściwe w danych okolicznościach, w interesie bezpieczeństwa, zdrowia, dobrego samopoczucia lub rozrywki całej grupy lub poszczególnych jej członków. Takie decyzje mogą prowadzić do zmian w opracowanym programie. Warunkiem określonym w naszej umowie jest przyjęcie przez Pana/Panią do wiadomości i zaakceptowanie takiego uprawnienia.

Przyjmuje Pan/Pani na siebie odpowiedzialność za wszelkie szkody lub straty wyrządzone przez Pana/Panią w trakcie wyprawy. Konieczne będzie pokrycie całkowitych kosztów każdej takiej szkody lub straty (racjonalnie oszacowanych, jeśli nie będą dokładnie znane), z jak najszybszym dokonaniem wpłaty bezpośrednio na rzecz usługodawcy lub na nasz rachunek. Jeśli rzeczywisty koszt szkody lub straty przekroczy kwotę wpłaconą podczas szacowania jej wartości, musi Pan/Pani pokryć różnicę, gdy już będzie znana. Jeżeli rzeczywisty koszt będzie mniejszy niż



wpłacona kwota, różnica zostanie Panu/Pani zwrócona. Będzie Pan/Pani również odpowiadać za zaspokojenie wszelkich roszczeń, które zostaną wysunięte przeciw nam w późniejszym terminie oraz za pokrycie wszelkich kosztów poniesionych przez nas w wyniku Pana/Pani działań (w tym pełnej wysokości kosztów prawnych poniesionych przez nas i drugą stronę). Jest Pan/Pani zobowiązany do wykupienia odpowiedniego ubezpieczenia podróznego, które ochroni Pana/Panią w razie wystąpienia takiej sytuacji.

Oczekujemy, że wszyscy nasi klienci będą respektować inne osoby. Jeśli w naszej uzasadnionej opinii lub w uzasadnionej opinii dowolnej innej osoby z odpowiednimi uprawnieniami zostanie uznane, że zachowywał/a się Pan/Pani w taki sposób, że spowoduje to lub mogłoby to spowodować zagrożenie, niepokój lub stres u dowolnej osoby trzeciej bądź też uszkodzenie mienia, będziemy mieli prawo do zakończenia udziału w wyprawie osoby lub osób zachowujących się w taki sposób. W takiej sytuacji osoba lub osoby zachowujące się nieprawidłowo będą zobowiązane do zaprzestania korzystania z zakontraktowanych usług turystycznych. Nie będziemy mieli żadnych dalszych zobowiązań wobec takiej osoby lub osób, w tym do zorganizowania jej podróży powrotnej. Nie zostanie wypłacona żadna refundacja i nie pokryjemy żadnych wydatków, kosztów czy strat poniesionych w wyniku rozwiązania umowy.

## **17. Warunki usługodawców**

Wiele z usług, które składają się na Pana/Pani wyprawę, jest świadczonych przez niezależnych usługodawców. Usługodawcy ci świadczą te usługi zgodnie ze swoimi własnymi warunkami i na swoich zasadach. Niektóre z tych warunków i zasad mogą ograniczać lub wykluczać odpowiedzialność usługodawcy wobec Pana/Pani, zazwyczaj zgodnie z właściwymi umowami międzynarodowymi lub przepisami UE (patrz punkt 13 (4)). Kopie odpowiednich części tych warunków i zasad oraz umów międzynarodowych są dostępne na życzenie u nas lub u odpowiedniego usługodawcy.

## **18. Paszport, wizy i wymagania zdrowotne**

Wymagania dotyczące paszportu i wizy w związku z oferowanymi przez nas wyprawami zostaną podane podczas dokonywania rezerwacji. Jest Pan/Pani zobowiązany/-a do sprawdzenia wymogów dotyczących wjazdu do krajów, do których lub przez które będzie Pan/Pani podróżować, a także innych urzędowych wymogów obowiązujących w takich krajach, jak również



wszelkich wymogów dotyczących Pana/Pani powrotu do własnego kraju, podczas dokonywania rezerwacji oraz odpowiednio wcześniej i tuż przed datą wyjazdu. Wymagania mogą się zmieniać i mogą być nakładane ograniczenia dotyczące podróżowania (w tym w bardzo krótkim czasie lub bez uprzedzenia przed wyjazdem) w związku z sytuacją zachorowań na COVID-19. Musi Pan/Pani też śledzić na bieżąco te informacje podczas wyprawy.

Uzyskanie brytyjskiego paszportu zajmuje zazwyczaj od 3 do 6 tygodni, jednak obecnie (w marcu 2021 r.) trwa dłużej. Jeżeli jakiś członek Pana/Pani grupy (będący obywatelem brytyjskim) jest w wieku co najmniej 16 lat i nie ma oraz wcześniej nie posiadał paszportu brytyjskiego, należy przewidzieć nawet jeszcze więcej czasu, ponieważ brytyjskie biuro paszportowe musi potwierdzić tożsamość takiej osoby przed wydaniem jej pierwszego paszportu.

Jeżeli jakaś osoba wymieniona w rezerwacji nie jest obywatelem brytyjskim lub posiada paszport inny niż brytyjski, należy sprawdzić odpowiednie wymagania paszportowe i wizowe w ambasadzie lub konsulacie krajów, do których lub przez które ma zamiar podróżować. Prosimy sprawdzić najnowsze wytyczne dotyczące składania wniosków paszportowych lub odnawiania paszportu przy najbliższej okazji.

Szczegółowe dane dotyczące obowiązkowych wymogów zdrowotnych związanych z Pana/Pani wyprawą zostaną Panu/Pani przekazane w chwili dokonywania rezerwacji. Pana/Pani obowiązkiem jest uzyskanie informacji na temat wszelkich zalecanych i wymaganych szczepień, środków ostrożności związanych ze zdrowiem i innych działań służących ochronie zdrowia (w tym wprowadzonych w ramach walki z COVID-19) z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu oraz przestrzeganie takich zaleceń i wymagań. Musi Pan/Pani też śledzić najnowsze informacje dotyczące zachorowań na COVID-19. Są one dostępne u lekarza rodzinnego, w miejscowej przychodni i w ośrodku National Travel Health Network and Centre: <http://travelhealthpro.org.uk/>. Informacje na temat kwestii zdrowotnych dla podróżujących za granicę są też dostępne pod adresem [www.nhs.uk/Live-well/healthy-body/before-you-travel](http://www.nhs.uk/Live-well/healthy-body/before-you-travel).

Wymagania dotyczące szczepień i inne wymogi/zalecenia zdrowotne mogą podlegać zmianom we wszystkich destynacjach turystycznych, również niemal z dnia na dzień lub bez uprzedzenia. Z tego względu prosimy zasięgnąć informacji u lekarza, w przychodni lub z innego niezawodnego źródła, nie później niż 6 tygodni przed datą wyjazdu, a także bliżej daty wyjazdu, aby mieć



pewność, że zna Pan/Pani niezbędne wymagania i najnowsze informacje oraz może te wymagania spełnić. Prosimy pamiętać o tym, że w Wielkiej Brytanii i za granicą mogą być prowadzone wzmożone kontrole w miejscach przechodzenia przez granicę. Może być konieczna samoizolacja lub kwarantanna przez określony czas po przybyciu do kraju przeznaczenia i/lub po powrocie do Pana/Pani kraju zamieszkania, być może w wyznaczonej placówce. Wszelkie takie wymogi mogą zostać wprowadzone lub zmienione w bardzo krótkim czasie.

Osoba dokonująca rezerwacji odpowiada za zapewnienie, że wszystkie podróżujące osoby będą posiadać wszelkie niezbędne dokumenty podróży i dotyczące zdrowia przed wyruszeniem w podróż. Jest Pan/Pani zobowiązany/-a do pokrycia wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem takiej dokumentacji. Z przykrością informujemy, że nie możemy ponosić odpowiedzialności, jeśli spotka się Pan/Pani z odmową wstępu do środka transportu lub do jakiegokolwiek kraju z powodu niezyskania i nieposiadania przy sobie wszystkich wymaganych dokumentów lub niespełnienia wszystkich obowiązujących wymagań (w tym związanych ze zdrowiem/z COVID-19). Jeżeli nieposiadanie niezbędnych dokumentów podróży lub innych dokumentów doprowadzi do konieczności zapłaty przez nas grzywny, dopłat, innych kar finansowych, kosztów lub wydatków, będzie Pan/Pani zobowiązana do odpowiedniego ich zrefundowania. Jeżeli nie będzie Pan/Pani w stanie podróżować z powodu nieprzestrzegania wymogów związanych ze zdrowiem lub innej natury, będzie obowiązywać opłata anulacyjna omówiona w punkcie 9.

## **19. Zalecenia Biura Spraw Zagranicznych**

Brytyjskie Biuro Spraw Zagranicznych oraz Wspólnoty publikuje regularnie aktualizowane informacje na temat podróżowania, które są istotne dla Pana/Pani wyprawy, w swojej witrynie internetowej pod adresami [www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://www.gov.uk/foreign-travel-advice) i <https://travelaware.campaign.gov.uk>. Zalecamy zapoznanie się z tymi informacjami przed dokonaniem rezerwacji oraz odpowiednio wcześniej i tuż przed datą wyjazdu. Aktualne brytyjskie środki kontroli na granicach są przedstawione na stronie [www.gov.uk/uk-border-control](http://www.gov.uk/uk-border-control).

Zalecenia Biura Spraw Zagranicznych mogą obejmować m.in. wskazanie określonych zagrożeń bezpieczeństwa. Niekiedy może ono również odradzać wszelkie podróże – z ewentualnym wyłączeniem sytuacji wyższej konieczności – do określonych miejsc, obszarów lub regionów lub w całości do określonego kraju. Zawsze uwzględniamy zalecenia Biura Spraw Zagranicznych



podczas planowania i realizacji naszych podróży. To samo dotyczy informacji dostępnych z innych źródeł, w tym od lokalnych agentów i usługodawców mających siedzibę w krajów, do których organizujemy wyprawy. Ze względu na szczególną naturę naszych destynacji turystycznych i programów wypraw często możemy mieć dostęp do dokładniejszych i precyzyjniejszych informacji o szczególnym znaczeniu dla naszych wypraw niż dostępne Biuro Spraw Zagranicznych. Nie jesteśmy zobowiązani do przestrzegania jego zaleceń i niekiedy możemy dojść do wniosku, biorąc pod uwagę wszystkie dostępne nam informacje, że jesteśmy w stanie zaoferować lub uzgodnić bądź też realizować zaplanowaną wyprawę z uwzględnieniem wizyty w miejscach lub obszarach, których odwiedzenie jest odradzane przez Biuro Spraw Zagranicznych. Zakłada się, że zapoznał/a się Pan/Pani z odpowiednimi informacjami Biura Spraw Zagranicznych przed zarezerwowaniem wyprawy i odpowiednio wcześniej przed datą wyjazdu i że zaakceptował/a Pan/Pani wszelkie wskazane w nich zagrożenia.

## **20. Pana/Pani ochrona finansowa**

Należymy do organizacji Travel Trust Association.

Jako członek tej organizacji przekazujemy otrzymywane od Pana/Pani pieniądze na rachunek powierniczy. Rachunek powierniczy to rachunek bankowy, który służy przechowywaniu pieniędzy od klientów. Otrzymane od Pana/Pani pieniądze pozostają na rachunku powierniczym, który nadzoruje wyznaczony powiernik – bankier, biegły rewident lub księgowy bądź też prawnik. Wszystkie płatności z rachunku powierniczego wymagają autoryzacji – zarówno przez Pana/Panią, jak i powiernika.

Poza zachowaniem pieniędzy na rachunku powierniczym ma Pan/Pani też gwarancję finansową organizacji Travel Trust Association.

TTA gwarantuje zapłatę zobowiązań finansowych swoim członkom do maksymalnej kwoty 11.000 £ na jednego pasażera. Jak stąd wynika, jeśli wpłacił/a Pan/Pani 2000 £, gwarantujemy zwrot straty kwoty 2000 £, jeśli nie będzie dla Pana/Pani dostępna z rachunku powierniczego.

W świetle powyższego rachunek powierniczy oraz gwarancja zapewnią bezpieczną ochronę wszystkich wpłaconych przez Pana/Panią pieniędzy i ich dostępność w celu zwrotu dokonanej wpłaty. Gdy będzie Pan/Pani dokonywać rezerwacji, otrzyma Pan/Pani certyfikat gwarancyjny – warunki naszej gwarancji są udostępnione w naszej witrynie internetowej [www.traveltrust.co.uk/guarantee](http://www.traveltrust.co.uk/guarantee).



Gdybyśmy stali się niewypłacalni, w większości przypadków Pana/Pani pieniądze dalej będą się znajdować na rachunku powierniczym prowadzonym przez wyznaczonego powiernika i dostępne do zapłaty ceny Pana/Pani wyjazdu. W przypadku gdyby z powodu oszustwa lub nieuczciwości nie było na nim tych pieniędzy, dostępna jest gwarancja, na podstawie której zostanie Panu/Pani zrekompensowana poniesiona strata. W niektórych przypadkach Pana/Pani wyprawa będzie mogła być kontynuowana, ponieważ usługodawcy otrzymali już wcześniej swoje wynagrodzenie. Zaistniała sytuacja może nie wpłynąć na Pana/Pani wyprawę – jeśli wpłacił/a Pan/Pani tylko kaucję i dalej pozostaje jakaś kwota do zapłaty, po wpłacie pozostałej kwoty wyprawa będzie kontynuowana zgodnie z planem. W miarę możliwości zostaną dołożone wszelkie starania, aby mógł/mogła Pan/Pani zrealizować oryginalnie zaplanowaną wyprawę.

## **21. Przeloty międzynarodowe i ich opóźnienia**

Nie mamy żadnych powiązań z jakimikolwiek liniami lotniczymi. Sugerujemy dokonywanie rezerwacji bezpośrednio w linii lotniczej, przez Internet lub u kasjera lotniczego.

Transfery na lotnisko w pierwszym i ostatnim dniu zaplanowanej wyprawy są niekiedy uwzględnione w koszcie rezerwacji. Jeśli Pana/Pani przylot lub odlot będzie miał miejsce w innym dniu, będzie Pan/Pani musiał/a zorganizować transfer na lotnisko przylotu lub odlotu na własną rękę. Jeżeli spóźni się Pan/Pani z przybyciem na miejsce, dołożymy wszelkich starań, aby umożliwić Panu/Pani dołączenie do grupy wyjazdowej w dogodnym miejscu i czasie, jednak nie możemy udzielić Panu/Pani żadnych gwarancji, że nam się to uda.

## **22. Dokładność treści w witrynie internetowej/materialów reklamowych**

Informacje przedstawione w naszej witrynie internetowej lub w innych materiałach reklamowych są uważane za zgodne z rzeczywistością według naszej najlepszej wiedzy w chwili ich wydrukowania lub publikacji. Jednak niekiedy mogą wystąpić błędy, w związku z czym informacje mogą się później zmienić. Z tego względu musi Pan/Pani z nami sprawdzić wszelkie dane dotyczące wybranej przez Pana/Panią wyprawy (w tym jej cenę) podczas dokonywania rezerwacji.

Niekiedy określone wyposażenie czy pomieszczenia mogą nie być dostępne z różnych przyczyn, na przykład w trakcie remontów czy konserwacji. Ponadto mogą obowiązywać pewne dodatkowe lokalne opłaty za korzystanie z różnego rodzaju udogodnień, na przykład za korzystanie z





telewizji, sejfu, usług lokalnego SPA, klimatyzacji itp. W związku z tym jeśli nie zostało wyraźnie wskazane, że tego typu udogodnienia są zawarte w cenie, mogą być płatne lokalnie.

Wszelkie czasy transferów podane przez zewnętrznych usługodawców są przybliżone i zależą od określonych okoliczności, w związku z czym przejazdy do poszczególnych wskazanych miejsc mogą trwać dłużej.

### **23. Standardy bezpieczeństwa**

Prosimy zauważyć, że do usług składających się na Pana/Pani wyprawę mają zastosowanie wymagania i standardy obowiązujące w kraju, w którym będzie się odbywała, a nie obowiązujące w Wielkiej Brytanii. Z zasady te wymagania i standardy nie będą identyczne jak w Wielkiej Brytanii i mogą niekiedy być niższe.

### **24. COVID-19 i inne choroby zakaźne**

Jeżeli źle się Pan/Pani poczuje i wystąpi u Pana/Pani dowolny z następujących objawów: podwyższenie temperatury ciała, pojawienie się ciągłego kaszlu lub utraty smaku lub węchu, musi Pan/Pani dokonać samoizolacji i postępować według wytycznych wydanych przez instytucję Public Health England / brytyjski rząd / Pana/Pani własny rząd lub organ zdrowia publicznego. Jeżeli nie będzie Pan/Pani mógł/mogła podróżować w związku z wystąpieniem okoliczności określonych w punkcie 7, będzie obowiązywać opłata anulacyjna. Jeśli w trakcie wyprawy źle się Pan/Pani poczuje, musi Pan/Pani postępować zgodnie z miejscowymi wytycznymi i wytycznymi brytyjskiego rządu. Musi Pan/Pani mieć wykupione ubezpieczenie na wypadek konieczności anulowania lub skrócenia wyprawy bądź też pozostania za granicą z dowolnego powodu związanego z zachorowaniem na COVID-19 lub inną chorobę zakaźną.

### **25. Ochrona danych osobowych**

Jesteśmy administratorem danych w świetle przepisów rozporządzenia o ochronie danych osobowych (określanego skrótowo jako RODO) oraz brytyjskiej ustawy o ochronie danych osobowych z 2018 r. Będziemy przetwarzać Pana/Pani dane osobowe wyłącznie w sposób zgodny z naszą polityką prywatności lub w związku z celem, w którym zostały one nam przez Pana/Panią przekazane (na przykład w celu zorganizowania Pana/Pani wyprawy) lub w zakresie ich wykorzystania, na który wyrazi Pan/Pani zgodę (na przykład w celu wysyłania do Pana/Pani



materiałów marketingowych) bądź też w zakresie dozwolonym przez przepisy ochrony danych osobowych. Dane osobowe dotyczące Pana/Pani zdrowia lub pochodzenia rasowego czy etnicznego są szczególnymi kategoriami danych osobowych. Z zasady wymagamy uzyskania od Pana/Pani wyraźnej zgody na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych, o którą poprosimy podczas dokonywania rezerwacji. Nie możemy przyjąć rezerwacji w razie braku wyrażenia takiej zgody. Naszą politykę prywatności można znaleźć w naszej witrynie internetowej. Prosimy zapoznać się z treścią naszej polityki prywatności, w której podano pełnej dane na temat rodzaju zbieranych przez nas danych osobowych, powodów ich zbierania oraz naszego postępowania z takimi danymi. Podejmujemy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić ochronę danych osobowych przed nieupoważnionym lub niedozwolonym przetwarzaniem oraz przed ich przypadkową utratą lub zniszczeniem bądź też uszkodzeniem, w odpowiednim zakresie w stosunku do potencjalnych związanych z tym szkód. Pana/Pani dane osobowe zostaną przez nas zachowane na okres wskazany w naszej polityce prywatności.

© Copyright MB Solicitors Limited trading as mb LAW of Studio 3, The Quays, Concordia Street, Leeds LS1 4ES tel. 0113 2424444 [www.mb-law.co.uk](http://www.mb-law.co.uk) Ref: CGI