

3. Organizator powiadamia Zleceniodawcę na trwały nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Jeżeli Umowa przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Zleceniodawca ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Zleceniodawcy rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Zleceniodawcy Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

§9 Odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej

1. Zleceniodawca może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Zleceniodawca może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od na rzecz Organizatora – *dalej odstępnie*.
3. W Umowie może zostać wskazana opłata za odstąpienie od Umowy w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej do odstąpienia od Umowy, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Zleceniodawcę.
4. W przypadku nieokreślenia w Umowie opłat za odstąpienie od Umowy wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Zleceniodawcy Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.
5. Zleceniodawca może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez poniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Zleceniodawca może żądać wyłączenia zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
6. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Zleceniodawcy wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a. liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator powiadomił Zleceniodawcę o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz nie później niż na 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. lub Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Zleceniodawcę o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
7. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
8. Organizator może odstąpić od Umowy jeżeli w terminie 14-stu dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej nie otrzyma wypełnionych prawidłowo Kart Kwalifikacyjnych Uczestników wraz z danymi zawartymi na Liście Uczestników oraz dokumentacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych (RODO), gdzie niedostarczenie tych dokumentów uniemożliwia realizację Umowy zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa i uznaje się, że świadczenie Organizatora jest niemożliwe do spełnienia z winy Zleceniodawcy. Jeżeli brak danych z Listy Uczestników lub brak Kart Kwalifikacyjnych i dokumentów RODO dotyczy nie wszystkich zakwalifikowanych Uczestników Organizator może odstąpić od Umowy w części dotyczącej tej liczby Uczestników, której dotyczy brak. Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić odstępnie zgodnie z Umową lub w terminie do 7 (siedmiu) dni od dnia zawiadomienia o planowanym odstąpieniu od Umowy przez Organizatora zakwalifikować nowego Uczestnika przysyłając komplet dokumentów, o których mowa powyżej. Umowa wiąże Strony w dotychczasowym zakresie.
9. Jeżeli w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia zawiadomienia Zleceniodawcy o odstąpieniu od Umowy z przyczyn wyżej w punkcie 8 określonych, nie później niż na 3 dni przed terminem realizacji Usługi, Zleceniodawca uzupełni w/w dokumenty (lub dane) lub wskaże nowych Uczestników przysyłając równocześnie ich dane i dokumenty ich dotyczące, Organizator zawrze nową Umowę na tych samych warunkach co poprzednia w części, w której doszło do odstąpienia, chyba że z przyczyn organizacyjnych takich jak brak wolnych miejsc zakwaterowania, miejsc transportowych, ubezpieczenia i inne, nie jest już możliwe zawarcie Umowy na realizację tej imprezy turystycznej. Organizator zawiadomi o tym niezwłocznie Zleceniodawcę wskazując mu w miarę możliwości inną imprezę o podobnym charakterze i w podobnej cenie.
10. Zleceniodawca będący konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

§10 Odpowiedzialność Organizatora za wykonanie usług turystycznych

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Zleceniodawca zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Zawiadomienia dokonuje Zleceniodawca samodzielnie lub za jego zgodą Uczestnik (rodzilo/opiekun prawny) Organizatorowi za pośrednictwem pilota, kierownika imprezy w miejscu realizacji imprezy turystycznej, w celu możliwe najszybszego potwierdzenia i usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Zleceniodawca nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
5. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Zleceniodawcy 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.
6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przysądza Zleceniodawcy odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.

7. Zleceniodawca 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.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, Organizator zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Zleceniodawcy lub Podróżnego dodatkowymi kosztami.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Zleceniodawca je odrzucił Zleceniodawca jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.

§11 Obniżka ceny, odszkodowanie

1. Zleceniodawcy przysługują obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Zleceniodawcy lub Podróżnego.
2. Zleceniodawcy przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
3. Zleceniodawcy nie przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - a. winę za niezgodność ponosi Zleceniodawca lub Podróżny;
 - b. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dalo się przewidzieć lub uniknąć;
 - c. niezgodność została spowodowana nieuniknionych i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
5. W przypadkach innych, niż określone w pkt. 51-53 Ustawy, w Umowie Organizator może ograniczyć odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa i wynosi nie mniej niż trzykrotność całkowitej ceny imprezy turystycznej.
6. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. 51 Ustawy, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. 53 Ustawy, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Zleceniodawcę z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str.1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
7. Organizatorowi przysługują roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny, o której mowa w pkt. 51 Ustawy, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w pkt. 53 Ustawy.

§12 Kierowanie żądań i skarg, reklamacje

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Zleceniodawca lub Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora za pośrednictwem jego przedstawiciela w miejscu realizacji usługi tj. pilota, kierownika, w celu umożliwienia im niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.
2. Niezależnie od zawiadomienia składanego w trakcie imprezy turystycznej Zleceniodawca, lub upoważniony przez niego Uczestnik może złożyć na adres Organizatora pismną reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania, w terminach zgodnych z Umową.
3. Organizator wskazuje, iż zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823), podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest: Lubelski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Lublinie (ul. Tomazasa Zana 38 C 20-601 Lublin, <http://www.ihlublin.pl/>) oraz dział platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów 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): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

§13 Udzielanie pomocy podróżnemu

1. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Zleceniodawcy i Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy.
2. Pomoc, o której mowa w pkt. 58 Ustawy polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących
 - a. świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - b. pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
3. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt. 58 Ustawy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Zleceniodawcy lub Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

§14 Odpowiedzialność odszkodowawcza

Organizator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Zleceniodawcy za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Zleceniodawca lub Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

§15 Nieważność mniej korzystnych postanowień umów

1. Zleceniodawca lub Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy.
2. Postanowienia umów zawieranych przez Organizatora z Zleceniodawcami lub oświadczenia Zleceniodawcy lub Podróżnego mniej korzystne dla Zleceniodawcy i Podróżnego niż postanowienia Ustawy są nieważne. W miejsce postanowień Umowy mniej korzystnych dla Zleceniodawcy lub Podróżnego obowiązują przepisy Ustawy.