**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU)**

W imprezach turystycznych organizowanych -przez BIURO PODRÓŻY LAGUNA SŁAWOMIR KAPAŁA w Lesznie (NIP 697-115-96-63, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod nr 082, dla umów zawartych od dnia 1 lipca 2018r.
**Wstęp**
OWU – stanowią zbiór zasad, praw i obowiązków stron zawierających na jej podstawie umowę o udział w imprezie turystycznej. OWU są opracowane w oparciu o ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
Pojęcia takie jak „usługa turystyczna”, „impreza turystyczna”, „umowa o udział w imprezie turystycznej”- zwana również umową, „rozpoczęcie imprezy turystycznej”, „podróżny”, „organizator turystyki”, „agent turystyczny”, „trwały nośnik”, „powrót do kraju”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w pojęciu nadanym im przez art. 4 pkt 1, pkt 2. pkt 3, pkt 4,  pkt 6, pkt 8, pkt 9, pkt 10 i pkt 12 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
**1 Zawarcie Umowy**
**1)**Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem Turystyki Biurem Podróży Laguna 64-100 Leszno, ul. Rynek 35, następuje w momencie:
**a)**podpisania "Umowy", przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Biura Podróży LAGUNA lub autoryzowanego agenta turystycznego albo
**b)**Dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie www.e-laguna.pl.
**2)**Przy zawieraniu Umowy, Podróżny wpłaca przedpłatę w wysokości 30% ceny imprezy. Zapłatę pełnej ceny zobowiązuje się wnieść najpóźniej do 30 dni przed datą wyjazdu. Wpłaty mogą być dokonywane gotówką w Biurze Podróży Laguna, gotówką u autoryzowanego agenta lub przelewem bankowym na konto Biura Podróży Laguna.
3)  Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w umowie
**2 Ubezpieczenie i zabezpieczenia finansowe.**
**1)**Zgodnie z ustawą z dnia 22 lipca 2016 roku o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, wszyscy turyści zawierający umowę o imprezę turystyczną są objęci Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym. Składka na Fundusz doliczana jest do ceny imprezy.
**2)**Organizator posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Biuro Podróży Laguna stało się niewypłacalne.
**3)**W czasie trwania imprezy turystycznej Podróżni są objęci ubezpieczeniem w Towarzystwie Ubezpieczeniowym ERV lub AXA.
**a)**Na terenie kraju ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (5.000 PLN)
**b)**Poza terenem kraju ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (10000 PLN), kosztów leczenia (10.000 EUR). Podróżny zawierając Umowę potwierdza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz wyraża zgodę na udostępnienie na prośbę ERV lub AXA dokumentacji leczenia i zwalnia lekarza prowadzącego leczenie z zachowania tajemnicy lekarskiej i zgadza się na przeprowadzenie badań przez lekarza wskazanego przez ERV lub Axa.
**4)**Podróżny w chwili zawierania umowy może wykupić dobrowolne ubezpieczenie na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy w przypadkach losowych określonych w ogólnych warunkach ubezpieczeń takich jak: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród, śmierć osoby bliskiej, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. Ogólne warunki ubezpieczenia są dostępne w Biurze Podróży Laguna.
**3 Realizacja Imprezy**
1)    Rozpoczęcie imprezy turystycznej następuje w momencie rozpoczęcia wykonywania przez Biuro Podróży Laguna usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej.
2)    Biuro Podróży Laguna ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania jednostronnie nieznacznych zmian warunków umowy takich jak miejsce i godzina wyjazdu, trasa przejazdu, nieznaczna zmiana programu itp. W takim przypadku Podróżny zostanie niezwłocznie zawiadomiony o zmianach telefonicznie oraz poprzez pocztę mailową, pocztę tradycyjną lub osobiście.
3)    Podróżny zobowiązany jest do stawienia się na miejsce zbiórki podane na Umowie na 15 minut przed czasem odjazdu, z Umową, dowodami wpłat oraz ważnym dokumentem upoważniającym do przekroczenia granic państw, przez które przebiega trasa wyjazdu.
a)    Na wyjazdy przebiegające wyłącznie przez kraje Unii Europejskiej, Szwajcarii oraz na wyjazdy do Grecji, Bułgarii, Albanii, Bośni i Czarnogóry wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport, ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,
b)   W przypadku, gdy trasa Imprezy przebiega przez inne kraje wymagany jest paszport.
·  Dokumenty muszą być ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,
·  a w przypadku wyjazdu na Ukrainę wymagany jest paszport ważny min. 6 miesięcy od daty powrotu do kraju.
4)    Miejsca w autokarze przydzielane są wg kolejności dokonywania rezerwacji.
5)    Klient ma prawo do zabrania jednego bagażu do 20 kg oraz bagażu podręcznego do 5 kg.
6)    Przedstawicielem Biura Podróży Laguna w trakcie imprezy turystycznej jest pilot lub rezydent. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowej realizacji programu w trakcie trwania imprezy, Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania poleceń pilota, które dotyczą realizacji programu, a szczególnie dotrzymywania terminów zbiórek oraz każdorazowego informowania pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
7)    Osoba do lat 18 może uczestniczyć w imprezach wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej, (nauczyciela).
**8)**Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej Biuro Podróży Laguna nie wykona przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy jest obowiązane, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze
**4 Rozwiązanie umowy**

W sytuacji, gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn leżących po stronie Klienta, Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania potrąceń w wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów przez Organizatora. Podstawą określenia kosztów rezygnacji są faktycznie poniesione i udokumentowane przez Organizatora koszty przygotowań i nakładów, poczynionych przez niego w celu wywiązania się z umowy zawartej z Klientem. W przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta, z uwagi na niemożność udokumentowania faktycznie poniesionych kosztów przez Organizatora do czasu zakończenia imprezy turystycznej, Organizator wskazuje informacyjnie, iż średnie koszty tych potrąceń kształtują się w praktyce następująco:
**a)**powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, oplata wynosi 20% ceny imprezy
**b)**pomiędzy 15-30 dni przed rozpoczęciem imprezy, oplata wynosi 30% ceny imprezy
**c)**pomiędzy 7-14 dni przed rozpoczęciem imprezy, oplata wynosi 50% ceny imprezy
**d)**pomiędzy 3-6 dni przed rozpoczęciem imprezy, oplata wynosi 60% ceny imprezy
**e)**poniżej 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, oplata wynosi 80% ceny imprezy
Przy imprezach turystycznych realizowanych tanimi liniami lotniczymi i regularnymi liniami lotniczymi, biuro wylicza faktycznie poniesione koszty bez względu na czas

wysokość opłaty jest wynikiem wyliczenia spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.
2)   Biuro Podróży Laguna zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy turystycznej z powodu:
a)   niewystarczającej liczby zgłoszeń określonych w umowie. W takim przypadku powiadomi podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie nie później niż na:
·  20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
·  10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2 – 6 dni
b)   braku możliwości realizacji umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku powiadomi podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
c)  W przypadku rozwiązania umowy Biuro Podróży Laguna dokonuje zwrotu wyłącznie poniesionych opłat i wpłat wniesionych przez Podróżnego, w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
3) Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej 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 przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Nie dotyczy to umów zawartych z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
4)  Podróżny może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest zawsze skuteczne, jeżeli podróżny zawiadomi Biuro Podróży Laguna o tym na trwałym nośniku w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W terminie poniżej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej możliwość przeniesienia praw i przejęcia obowiązków będzie uzależnione od konkretnej sytuacji a w konsekwencji od zgody Biura Podróży Laguna
a)  przeniesienia praw i przejęcia obowiązków w terminie powyżej 50 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatne (nie dotyczy imprez realizowanych liniami lotniczymi, gdy bilet był już zakupiony)
b) Oplata z tytułu przeniesienie praw i obowiązków na inną osobę w terminie.
·  pomiędzy 50 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wynosi 30 zł za umowę
·  pomiędzy 7 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wynosi 50 zł za umowę
·  poniżej 7 dni opata będzie ustalona indywidualnie.
**5 Rozpatrywanie skarg**
1) W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji imprezy niezgodności Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o stwierdzeniu niezgodności. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki 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.
2)  W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróżnego niezwłocznie, aby organizator miał możliwość szybkiego wyjaśnienia sprawy i interwencji. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego umowa została zawarta.
3)  Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy, w której uczestniczył oraz numer umowy, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącym 3 lata.
4) Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5)  Strony umowy będą dążyć do rozwiązania ewentualnych kwestii spornych na drodze polubownej, a w przypadku braku porozumienia, spór będzie rozstrzygał właściwy sąd
6)  organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?e vent=main.home2.show&lng= PL Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej  platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na  stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może równie ż uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in.  Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - www.uokik.gov.pl
7)   w przypadkach innych niż wymienione w pkt 8 Biuro Podróży Laguna ogranicza swoją całkowitą odpowiedzialność w stosunku do klienta wynikającą z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych do trzykrotności całkowitej ceny imprezy.
8)  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 turystyki.
**6 Postanowienia końcowe**
1)    W sprawach nieuregulowanych "Warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy polskiego i europejskiego prawa m. in. Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Radu (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2)   Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią integralną część umowy.

Warunki obowiązują dla umów zawartych od dnia 2018-07-01.
Biuro Podróży Laguna, 64-100 Leszno Rynek 35

|  |
| --- |
| Wyrażam zgodę na zbieranie i przetwarzanie moich danych osobowych przez Biuro Podróży Laguna z siedzibą w Lesznie (64-100) przy ulicy Rynek 35 jako administratora zbioru danych, dla realizacji zapytań ofertowych oraz dla celów marketingowych biura, bez ich udostępniania innym odbiorcom. Podaję swoje dane dobrowolnie i zostałem poinformowany o celu zbierania tych informacji, prawie dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, Nr 101, poz. 926 z póź. zm.).  ……………………………………… Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Biura Podróży Laguna z siedzibą w Lesznie (64-100) przy ulicy Rynek 35, informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Przedmiotowa zgoda jest dobrowolna i może być odwołana w każdym czasie, ponadto składający oświadczenie ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.  ………………………………………  |
|  Sprzedający: | Kupujący: |
| ............................................ | ............................................ |
| [**http://www.e-laguna.pl**](http://www.e-laguna.pl) | **E-mail: info@laguna.leszno.pl** |