



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ GMSYNERGY SPÓŁKA Z O.O. SPÓŁKA KOMANDYTOWA, WŁAŚCICIEL MARKI GANDALF TRAVEL Z DNIA 1.06.2020.

1. Zasady ogólne.

1.1. Organizatorem imprez turystycznych zawartych na stronie internetowej www.gandalfttravel.com (w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych) jest GMSYNERGY sp. z o.o. sp. kom., zwana dalej Biurem, właściciel marki Gandalf Travel, z siedzibą w Rzgowie, przy ul. Tuszyńskiej 67, NIP 7282791854, REGON 101522855, nr KRS 0000445181, wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 311. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Łódzkiego. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 KC i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, w imprezach turystycznych organizowanych przez Gmsynergy sp zoo sp kom. „Ogólne warunki uczestnictwa” (OWU) oraz warunki określone w sekcji „Cena zawiera/nie zawiera” (dalej łącznie zwane „Warunkami”) stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro i zamieszczonych na stronie internetowej biura, materiałach pisemnych Biura. Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania oferty, Ogólnych Warunków Uczestnictwa i informacji zawartych w sekcji „Cena zawiera/nie zawiera”. Zawarcie umowy-zgłoszenia oznacza, że Zgłaszający (w imieniu własnym i/lub osób Uczestników z umowy-zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.

2. Zawarcie umowy.

2.1 Informacje podane na stronie internetowej Biura, katalogi, a także inne informacje pisemne Biura, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej i akceptacji wskazanych warunków umowy -zgłoszenia uczestnictwa (w imieniu własnym i/lub pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki (w maksymalnej wysokości 30%). Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty zaliczki niż wskazano powyżej do 31 dni przed wyjazdem, ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego). Zawarcie umowy może nastąpić bezpośrednio poprzez wykorzystanie strony www.gandalfttravel.com bądź w biurach sprzedaży, w fizycznej obecności obu stron umowy. Zawierając umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

2.2. Zawarcie umowy pomiędzy Biurem i Zgłaszającym następuje w momencie zaksięgowania zaliczki lub należności za wybrany przez Zgłaszającego pakiet turystyczny na rachunku Biura wskazanym w umowie. Dokonanie płatności zaliczki lub należności za umowę jest dowodem złożenia oświadczenia woli ze strony Zgłaszającego. Wyrazem oświadczenia woli zawarcia umowy ze strony Biura jest przekazanie Zgłaszającemu potwierdzenia zawarcia umowy wraz z dokumentami podróży. Przekazanie potwierdzenia ze strony biura może nastąpić w formie fizycznej lub elektronicznej na wskazany w umowie adres mailowy Zgłaszającego.

2.3. Niezbędnym warunkiem do zawarcia umowy jest podanie przez Zgłaszającego w rezerwacji adresu mailowego przeznaczonego do otrzymywania korespondencji od Biura. Dedykowany do komunikacji z Biurem adres mailowy winien znaleźć się przy pierwszym wskazanym na umowie-zgłoszeniu uczestnika. Zgłaszający oświadcza, iż podany adres jest prawidłowy i odpowiada za jego sprawne działanie. Każda skierowana na ten adres korespondencja od Biura, będzie uznana za dostarczoną. W tej formie będzie prowadzona wszelka korespondencja, dotycząca zamówionych usług i tą drogą dostarczane będą wszelkie informacje dotyczące zawartej umowy. Warunkiem niezbędnym do zawarcia umowy będzie również podanie przez Zgłaszającego numeru telefonu, służącego do kontaktu awaryjnego z klientem ze strony Biura.

2.4. Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to w imieniu i na rzecz wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy. Zawierając umowę na rzecz uczestników, oświadcza, iż przekazał wszystkie informacje, regulację oraz ograniczenia związane z zawieraną umową wszystkim uczestnikom zgłoszonym na dany wyjazd. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników o wszelkich szczegółach dotyczących imprezy. Osoba dokonująca rezerwacji (wyszczególniona na umowie jako płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej, obejmującej rezerwację określoną indywidualnym numerem – czyli za wszystkie osoby, będące uczestnikami imprezy wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży.



2.5. Wszystkie uzgodnienia, dotyczące warunków realizacji zamawianych usług dopuszczane są jedynie w formie pisemnej, naniesione na umowę za pomocą systemu rezerwacyjnego.

2.6. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu organizator udostępnia podróznemu na trwałym nośniku (trwały nośnik: materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane) kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

3. Warunki płatności.

3.1. Ceny świadczeń dla Zgłaszającego są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejszem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej ze Zgłaszającym umowie. Płatności tytułem imprez mogą być realizowane jedynie poprzez przelew na wskazany rachunek bankowy. Określona w umowie cena za świadczenie usługi turystycznej winna być wpłacona przez Zgłaszającego w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze Zgłaszającym, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach. Niedokonanie pełnej wpłaty w tym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie i wywołuje skutki i konsekwencje finansowe określone w pkt.15 niniejszych warunków uczestnictwa. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem na wybraną imprezę, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Za opłacenie imprezy przyjmuje się zaksięgowanie wpłaty na koncie Biura wskazanym w zawieranej umowie. Jeżeli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji.

4. Zmiany świadczeń.

4.1. Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy. Biuro ma prawo do nieznaczącej zmiany warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy po uprzednim poinformowaniu Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku.

4.2. W sytuacji, gdy Biuro przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszone zmienić główne właściwości imprezy bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w umowie) niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku. Biuro może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu, o którym mowa powyżej, Biuro informuje Uczestnika o: zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę; o rozsądnym terminie, w którym Zgłaszający ma poinformować Biuro o swojej decyzji (tj. czy Zgłaszający przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę); o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Zgłaszającego w podanym przez Biuro terminie; o zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Zgłaszającego na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy.

Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 12. OWU. UWAGA! Zmiana przewoźnika lotniczego, autokarowego, łączenie grupy z innym przewoźnikiem w celu osiągnięcia minimum uczestników, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Nie stanowi również zmiany właściwości imprezy – zmiana kolejności zwiedzania o ile program został wykonany w całości.

4.2. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Zgłaszający ma obowiązek zawiadomić o tym Biuro (patrz pkt 12. OWU). Biuro 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 odpowiednie zastosowanie ma pkt 11 i 12 OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróznego



dotatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. Ceny ofert specjalnych i promocji.

Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki, jeśli przed lub po zawarciu umowy z uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro. Cena imprezy podana jest w PLN (złotych polskich).

6. Zniżki dla dzieci.

Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Biuro określa w treści aktualnego katalogu. W przypadku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

7. Obowiązki Biura.

7.1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Uczestnikowi informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika poprzez biuro agencyjne, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Biuro. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4 OWU. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

8. Prawa i obowiązki uczestnika.

8.1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową zawartą pomiędzy Biurem i Zgłaszającym. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki



przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

8.2. Uczestnicy są zobowiązani podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura, umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Każdy zgłoszony Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

8.3. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować Biuro o zmianie nazwiska, danych zawartych w paszporcie, każdego ze zgłoszonych Uczestników, w terminie umożliwiającym Biuro uregulowanie spraw formalnych. Za wszelkie utrudnienia w ruchu zagranicznym oraz skutki takiego zaniedbania Biuro nie odpowiada.

8.5. Zgłoszeni Uczestnicy są zobowiązani do posiadania w trakcie trwania imprezy zagranicznej ważnych na min. 60 dni dokumentów umożliwiających przekroczenie granicy oraz , gdy wymagają tego przepisy, wiz turystycznych.

8.6. Zgłaszający ponosi całkowitą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie, zgłoszonych Uczestników lub osoby pozostające pod jego lub ich opieką szkody i zobowiązany jest do ich naprawy, a w przypadku naprawienia szkody przez Biuro do zwrotu wszystkich kosztów z tym związanych.

8.7. Podpisując umowę podróży przyjmuje do wiadomości informację o kategoryzacji hoteli i zdaje sobie sprawę, że nie jest uniwersalna: na całym świecie pomiędzy poszczególnymi krajami występują różnice w liczbie gwiazdek przyznawanych hotelowi za określony standard.

8.8. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem, ochroną pożarową w miejscu zakwaterowania oraz środkach transportu – zakres tych przepisów jest określony w regulaminach poszczególnych obiektów lub przez przewoźników.

8.9. W trakcie podróży autokarem obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu i palenia tytoniu na pokładzie. W razie niestosowania się do zakazu załoga może zażądać opuszczenia pokładu jednostki przez pasażera. Organizator nie ponosi w takiej sytuacji odpowiedzialności za sposób kontynuacji podróży pasażera.

9. Bagaż.

9.1. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za spełnianie przez niego i jego bagaż norm obowiązujących w transporcie samolotem, autokarowym lub innym przewidzianym środkiem transportu, zgodnie z regulaminem przewozowym. Każda prezentowana oferta obejmuje informację dotyczące limitów dotyczących przewożonych przez Uczestnika bagaży - regulamin przewozowy jest integralnym elementem zawieranej umowy. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Biuro/ przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego określony limit. W przypadku nadbagażu Uczestnik ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

10. Ubezpieczenia.

10.1. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Wszyscy Uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA TU SA, ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, Wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042793, NIP: 583-27-58-112. Podstawowy wariant ubezpieczenia zawiera: KL - koszty leczenia i transportu do kraju (do KL 20.000 euro), NNW – następstwa nieszczęśliwych wypadków (do 7 000 PLN) oraz BP - ubezpieczenie bagażu podróжного (do 800 PLN). Ubezpieczenie w wariantcie Podstawowym nie obejmuje następstw chorób przewlekłych oraz amatorskiego uprawiania sportów. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej. Szczegóły poszczególnych wariantów ubezpieczeń znajdują się w sekcji „Cena obejmuje/nie obejmuje”. Zawierając umowę-zgłoszenia, Zgłaszający deklaruje (w imieniu swoim w przypadku uczestnictwa oraz pozostałych Uczestników z umowy-zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwia udział Uczestników w imprezie. Zgodnie z warunkami ubezpieczenia Signal Iduna S.A., ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania, kosmetyki, drobne urządzenia elektryczne, wózki dziecięce i inwalidzkie). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby



podróżnej, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, telefonów komórkowych, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego. Więcej informacji na temat ubezpieczeń znajdują Państwo w sekcji „Cena obejmuje/nie obejmuje” oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia podróźnego Signal Iduna S.A., z którymi każdy Zgłaszający i Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się przed wyjazdem. Brak zawarcia przez Uczestnika dodatkowej umowy ubezpieczenia (np. z tytułu uprawiania sportu lub chorób przewlekłych) obciąża wyłącznie Uczestnika. Każdy podróźny może dodatkowo korzystać z polis oferujących większą ochronę także pochodzących od innych ubezpieczycieli. W przypadku zaistnienia szkody, wszelkie procedury likwidacyjne prowadzone są przez ubezpieczyciela.

10.2. Podróźny jest zobowiązany do pokrycia kosztów leczenia do równowartości 60 euro w trakcie trwania imprezy - zwrot poniesionych kosztów następuje po powrocie do kraju, po rozliczeniu z towarzystwem ubezpieczeniowym.

10.3. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Biuro zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy. Cena ubezpieczenia przy imprezach o wartości: do 1200 zł – 60 zł/os.; od 1201 zł do 2000 zł – 100 zł/os. Wykupienie ubezpieczenia gwarantuje zwrot maksimum 75% niewykorzystanych świadczeń z tytułu zawartej umowy. Szczegółowe warunki możliwych opcji ubezpieczenia są dostępne na serwisie internetowym biura www.gandalftravel.com, przy danej imprezie, pod zakładką „cena zawiera/nie zawiera” wybranej imprezy. Możliwość zawarcie takiego ubezpieczenia jest jedynie przed zawarciem Umowy uczestnictwa.

11. Reklamacje.

11.1 Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4 OWU. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie, 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 stosuje się odpowiednio. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróźnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróźnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przyznaje podróźnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy. Podróźny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. Uczestnik powinien kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy do Biura. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej (w języku polskim) i doręczona listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) na adres siedziby Biura. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów - patrz punkt 18 OWU. W przypadku lotów, reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów – w formie listu poleconego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa) lub drogą elektroniczną (szczegóły na stronie <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Więcej na ten temat w sekcji „Cena obejmuje/nie obejmuje”.

11.2. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróźnym można zgłaszać do Signal Iduna TU SA.: pisemnie drogą pocztową, w formie ustnej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali ubezpieczyciela



lub Biurze Regionalnym, telefonicznie pod numerem infolinii ubezpieczyciela +48 22 50 56 506 lub 0 801 120 120 lub adresem mailowym reklamacje@signal-iduna.pl. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej w3.signal-iduna.pl. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

12. Odpowiedzialność Biura, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.

12.1. Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4 OWU.

12.2. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego 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.

12.3. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Biuro udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w pkt 4 OWU i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 7. OWU.

12.4. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.

12.5. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.

12.6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura.

12.7. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Biuro lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Biura ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

12.8. Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.



13. Obowiązkowa-ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.

13.1. Biuro, jako organizator turystyki posiada wymaganą przez Ustawę z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (adres: ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, nr tel 801 120 120, adres poczty elektronicznej info@signal-iduna.pl) o numerze M 517223.

Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, w każdym przypadku niewypłacalności organizatora turystyki przyjmuje zgłoszenia od podróżnych, którzy nie otrzymali zwrotu:

1. wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w przypadku gdy impreza nie została lub nie zostanie zrealizowane

2. części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającym części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana,
3. kosztów powrotu do kraju, w przypadku samodzielnej organizacji tego powrotu przez podróżnych
4. z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy.

Do powyższego zgłoszenia dołącza się:

1. kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem,
2. kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora należności za imprezę turystyczną;
3. oświadczenie podróżnego:

- a) stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
- b) zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia podróżnego, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z ww. wymaganiami oraz ze stanem faktycznym i przekazuje podróżnemu informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej podróżnemu albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin udzielenia odpowiedzi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. W terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia doręczenia informacji o szczegółowym wyliczeniu kwot należnych podróżnym podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych dokonuje wypłat tych kwot bezpośrednio podróżnym. W przypadku gdy zabezpieczenia finansowe okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju, podmiot udzielający tych zabezpieczeń niezwłocznie informuje o tym właściwego marszałka województwa oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny. Marszałek województwa lub wskazana przez niego jednostka występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Ubezpieczeniowy Fundusz niezwłocznie wypłaca województwa lub wskazanej przez niego jednostce środki z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Marszałek województwa przedstawia Ubezpieczeniowemu Funduszowi Gwarancyjnemu pisemne rozliczenie środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty, pod rygorem obowiązku zwrotu środków.

13.1. Każdy uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Biura (znajduje się ona również na stronie internetowej <http://www.gandalfttravel.com/dokumenty-do-pobrania.html>).

14. Odwołanie imprezy.

14.1. Z uwagi na to, że Biuro organizuje grupowe imprezy turystyczne, może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- a) nie osiągnięte zakładanego minimum grupy (w przypadku imprez autokarowych min. 30 osób, w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe min. 20 osób, w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe min. 120 osób) i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

UWAGA!! Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności mailowo, następnie telefonicznie lub innym dostępnym sposobem.



15. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.

Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której zryczałtowana wysokość wynosi:

- na więcej niż 34 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – 200 zł od każdego uczestnika na umowie-zgłoszeniu;
 - między 34 a 28 dni – 30% ceny umowy-zgłoszenia;
 - między 27 a 14 dni – 50% ceny umowy-zgłoszenia;
 - między 13 a 7 dni – 80% ceny umowy-zgłoszenia;
- w terminie krótszym aniżeli 7 dni przez imprezą lub w razie niestawienia się na zbiórkę – 95 % ceny imprezy.

Na żądanie Klienta Biuro zobowiązane jest przedstawić udokumentowane wyliczenie poniesionych przez siebie, w związku z rezygnacją Uczestnika, kosztów. Oszacowanie poniesionych kosztów może nastąpić najpóźniej na dzień po planowanym wyjeździe, z którego uczestnik zrezygnował. Rezygnacja z uczestnictwa każdej osoby zgłoszonej na umowie-zgłoszeniu powoduje rozwiązanie umowy. Za porozumieniem stron możliwe jest zawarcie nowej umowy, w zmodyfikowanej formie. Każdorazowo wymaga to pisemnego oświadczenia obu stron umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa) wynosi 100% ceny imprezy. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

16. Przeniesienie uprawnień i zobowiązań wynikających z zawartej umowy.

16.1. Zgłaszający może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

16.2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura jeżeli Zgłaszający zawiadomi o tym na piśmie lub na innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w terminie.

16.3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika w imprezie uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. UWAGA! Zmiana uczestnika imprezy musi zostać zgłoszona do Biura na piśmie lub na innym trwałym nośniku, w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestnika imprezy u przewoźników lotniczych, promowych lub autokarowych. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

17. Ochrona danych osobowych.

17.1. Biuro jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Biuro przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Biura, wskazanego poniżej. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz



art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Uczestników, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, w tym Signal Iduna SA z siedzibą we SIGNAL IDUNA TU S A, ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych.

Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:
- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
- na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

17.2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Administratorem pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: GMSynergy sp zoo sp kom, ul Tuszyńska 67, 95030 Rzgów lub drogą e-mailową pod adresem: rodo@gmsynergy.com.pl. Wnioski zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca po ich otrzymaniu. Termin ten może ulec przedłużeniu z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań, o kolejne dwa miesiące, o czym Administrator poinformuje pisemnie lub mailowo. Do momentu realizacji wniosku może się jednak zdarzyć, że podróźny/Uczestnik otrzyma od Administratora informacje związane z przetwarzaniem danych, o których zaniechanie został złożony wniosek.

17.3. Organizator pobiera następujące kategorie danych osobowych, niezbędne do realizacji umowy: imiona i nazwiska, narodowość, adres, nr telefonu, adres e-mail, data urodzenia, dane dotyczące dokumentów tożsamości – dowodu osobistego lub paszportu, a także inne dane niezbędne w związku z realizacją pośrednictwa wizowego, w przypadku zamówienia takiej usługi, bądź dane dotyczące stanu zdrowia, w 8.6. Dane osobowe będą przekazywane do państw, na terenie których realizowane będą zarezerwowane usługi.

17.4 Zgłaszający w imieniu swoim i wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników, wyraża zgodę na zamieszczanie w serwisach Gandalf Travel: www.gandalftravel.com, <https://www.facebook.com/gandalftravellodz/>, i https://www.instagram.com/gandalf_travel_lodz/, zdjęć i relacji video z wizerunkiem uczestnika/użytkownika w celach stworzenia relacji foto/video z wyjazdu/obozu oraz w materiałach promujących produkty turystyczne.

18. Postanowienia końcowe.

18.1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników



konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem, a Biurem. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.