

Załącznik nr 3 - Ogólne warunki uczestnictwa (OWU)

I. SŁOWNIK POJĘĆ

1. **Organizator** - organizator turystyki w rozumieniu Ustawy
2. **OWU** - niniejszy dokument Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiący integralną treść Umowy
3. **Trwały nośnik** - zgodnie z Ustawą: 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; trwałym nośnikiem jest np. papier, płyta CD, poczta elektroniczna, SMS, zapis w chmurze
4. **Uczestnik** - podmiot, który chce zawrzeć Umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy
5. **Umowa** – łącząca Strony Umowa o udział w imprezie turystycznej. Integralną treść Umowy stanowią załączniki do niej oraz niniejsze OWU
6. **Usługa turystyczna** - zgodnie z Ustawą: a) przewóz pasażerów, b) zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, c) wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych, d) inna usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a-c
7. **Ustawa** - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj.: Dz.U. z 2023 r. poz. 2211)
8. **Wycieczka** – zgodnie z Ustawą: połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki Ustawy
9. **Zamawiający** - podmiot, którym zawarł z Organizatorem Umowę na rzecz osoby trzeciej (w takim przypadku uczestnikiem Wycieczki jest zazwyczaj osoba niepełnoletnia)

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem Wycieczek opisanych w katalogu lub materiałach informacyjnych Organizatora oraz na stronie internetowej <https://dokabatravel.pl/> jest Dorota Downar, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą DOKABA TRAVEL Dorota Downar, z siedzibą: ul. Buforowa 14/14, 52-131 Wrocław, NIP 899 259 57 32, REGON 021999533, wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, prowadzonego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod nr 630/24/2015.
2. Niniejsze OWU określają prawa i obowiązki Uczestników oraz Organizatora i stanowią integralną treść Umowy.
3. OWU mają zastosowanie do wszystkich Wycieczek organizowanych przez Organizatora.
4. Przed zawarciem Umowy Uczestnik zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi OWU. Zawarcie Umowy oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym lub pozostałych Uczestników wskazanych w Umowie), zgadza się na warunki opisane w niniejszym dokumencie.
5. Szczegółowy program Wycieczki, w tym m.in. rodzaj transportu, datę i godzinę wyjazdu oraz powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania, określa Umowa i/lub załączniki do Umowy.
6. Organizator oświadcza, że spełnia wszystkie warunki określone w Ustawie, przewidziane dla prowadzonej działalności turystycznej.

III. ZAWARCIE UMOWY

1. Katalogi i inne informacje pisemne Organizatora, a także informacje podane na stronie internetowej Organizatora 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 podpisaniu Umowy.
2. W zależności od rodzaju Wycieczki, Organizator może wymagać wpłacenia zadatku w wysokości określonej przez Organizatora, nie wyższej niż 30% w stosunku do ceny Wycieczki.
3. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, wyrażonej na piśmie z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (w przypadku, gdy małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego).
4. Zawarcie Umowy może nastąpić za pośrednictwem strony internetowej Organizatora (<https://dokabatravel.pl/>) lub bezpośrednio w biurze sprzedaży przy ul. Buforowej 14/14, 52-131 Wrocław.

IV. PŁATNOŚCI, ROZLICZENIA

1. Określona w Umowie cena za świadczenie Usługi turystycznej powinna być wpłacona przez Uczestnika nie później niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia Wycieczki. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, który nie wpłaci ceny za świadczenie Usługi turystycznej w ww. terminie.
2. Katalog świadczeń objętych ceną Wycieczki określa Umowa i/lub załączniki do Umowy.
3. Umowa może przewidywać świadczenia nieobjęte ceną, płatne po rozpoczęciu Imprezy Turystycznej, jak np. bilety wstępu do zwiedzanych miejsc, taksa klimatyczna, napiwki.
4. Dodatkowo, mogą być pobierane opłaty przez hotel lub miejsce noclegu, takie jak np. opłata za końcowe sprzątnięcie apartamentu czy kaucja.
5. Opłaty nieobjęte ceną (wskazane w pkt 3 i 4 powyżej) określone są w odpowiednim miejscu w Umowie oraz w zakładce "Cena nie zawiera" w opisie Wycieczki lub w opisie obiektu albo programu zwiedzania i dotyczą opłaty za jedną osobę.
6. Uczestnik zobowiązany jest do poniesienia ww. opłat, niezależnie od obowiązku zapłaty ceny za Wycieczkę.
7. Dodatkowo, Uczestnik może dokonać zakupu wycieczek fakultatywnych/ lokalnych, których cena nie jest objęta Umową.

V. ZMIANA CENY, ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator ma prawo zmiany (podwyższenia) ceny Wycieczki przed jej rozpoczęciem, jeżeli zmiana jest bezpośrednim skutkiem zmiany:
 - a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Wycieczki, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - c. kursów walut mających znaczenie dla danej Wycieczki.
2. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Organizator każdorazowo zobowiązany będzie powiadomić Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia.
3. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed rozpoczęciem Wycieczki, cena ustalona w Umowie z Uczestnikiem nie może być podwyższona.

4. Uczestnikowi przysługuje prawo do obniżenia ceny Wycieczki odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt 1 powyżej, a które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Wycieczki. W takim przypadku Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Uczestnika, Organizator przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.
5. Organizator przed rozpoczęciem Wycieczki może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku.
6. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem Wycieczki:
 - zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust. 1 pkt. 1 Ustawy,
 - lub nie może spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie),
 - lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Wycieczki,niezwłocznie powiadamia o tym Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku, wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę Wycieczki.
7. W przypadku wskazanym w pkt 6 powyżej, Organizator może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą Wycieczkę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Uczestnik w terminie określonym przez Organizatora, obowiązany jest poinformować Organizatora czy:
 - przyjmuje proponowaną zmianę Umowy,
 - albo odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie,
 - albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Wycieczkę.W przypadku, gdy zmiana umowy lub zastępcza Wycieczka prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Wycieczki, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny Wycieczki.
8. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych w pkt 7 powyżej, Organizator 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.
9. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, nie stanowią zmiany głównych właściwości Wycieczki. Nieznaczna zmiana tzw. siatki lotów przez przewoźnika lotniczego jest okolicznością, na którą Organizator nie ma wpływu i nie stanowi zmiany głównych właściwości Wycieczki.

VI. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator zobowiązuje się do należytego zrealizowania Usługi z uwzględnieniem należytej staranności przy uwzględnieniu zawodowego charakteru wykonywanej działalności.
2. Organizator zobowiązany jest przed zawarciem Umowy do podania Uczestnikowi informacji wskazanych w art. 40 Ustawy.
3. Ponadto, Organizator zobowiązany jest do poinformowania Uczestników korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, wówczas Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora.
4. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.

5. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta 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. Organizator 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 Organizatora.

VII. PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKA / ZAMAWIAJĄCEGO

1. Uczestnik zobowiązuje się do terminowego uiszczenia wynagrodzenia za Wycieczkę.
2. Uczestnik ponosi pełną odpowiedzialność za mienie zniszczone podczas Wycieczki (szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych, innych przewoźników itp.). Zamawiający ponosi taką samą odpowiedzialność za mienie zniszczone podczas Wycieczki przez Uczestnika, na rzecz którego zawarł Umowę.
3. W przypadku podróży autokarem, Uczestnik zobowiązuje się do:
 - niespożywania alkoholu ani środków odurzających w trakcie podróży autokarem,
 - przyzwoitego zachowania się w trakcie podróży w taki sposób, aby nie utrudniać podróży innym uczestnikom Wycieczki ani kierowcy autokaru.
4. Niezależnie od pozostałych postanowień OWU, w trakcie podróży autokarem, Uczestnik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody spowodowane swoim zachowaniem, obejmujące w szczególności, ale nie wyłącznie:
 - szkody w mieniu przewoźnika (np. autokar) - wszelkie zniszczenia lub zanieczyszczenia wnętrza pojazdu (m. in. obowiązek pokrycia kosztów naprawy, sprzątnięcia, usuwania zanieczyszczeń)
 - szkody wywołane wyłączeniem autokaru z pracy na czas niezbędny do przeprowadzenia sprzątnięcia lub naprawy.
5. Zamawiający zobowiązuje się, iż podczas Wycieczki jej niepełnoletni uczestnicy pozostają pod opieką opiekunów Zamawiającego, za wyjątkiem atrakcji, których realizację zapewnia Organizator.
6. Uczestnik ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową.
7. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania Wycieczki do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).
8. Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wszelkich wskazówek i zaleceń porządkowych przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu Wycieczki oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie i ofercie.
9. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Organizator) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej 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.
10. 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.).

11. Uczestnik zobowiązany jest do respektowania zasad przewoźników w odniesieniu do maksymalnych limitów bagażu. Szczegóły dotyczące limitu u poszczególnych przewoźników znajdują się w Ogólnych Warunkach Przewozu poszczególnych przewoźników, zamieszczonych na ich stronach internetowych. Uczestnik ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowe stosowanie ww. zasad lub za brak ich stosowania oraz wszelkie konsekwencje z tego wynikające (np. odmowa przyjęcia bagażu przez przewoźnika lub naliczenie opłat dodatkowych).

VIII. UBEZPIECZENIE

1. Uczestnicy Wycieczek organizowanych poza terytorium Polski są ubezpieczeni w Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group (ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia).
2. Ww. ubezpieczeniem turystycznym nie są objęci Uczestnicy imprez realizowanych w Polsce.

IX. REKLAMACJE

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie Wycieczki bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia.
2. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji Wycieczki, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Wycieczki, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
3. Reklamacje związane z realizacją Umowy (sporządzone w języku polskim) można składać pisemnie na adres siedziby Organizatora: Dorota Downar, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą DOKABA TRAVEL Dorota Downar, z siedzibą: ul. Buforowa 14/14, 52-131 Wrocław albo poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie <https://dokabatravel.pl/kontakt/>. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania.
4. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji w trakcie Wycieczki - w terminie 30 dni od daty zakończenia Wycieczki. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym powiadomi Uczestnika w terminie 30 na piśmie. Do zachowania terminu wystarczy nadanie przed jego upływem pisma w placówce operatora pocztowego.
5. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania kolejnej odpowiedzi.
6. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów, wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
7. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego (np. w zakresie zmiany terminu lub godzin przelotu) oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem Uczestnik (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć 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 <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/>). Zasady składania i rozpatrywania ww. reklamacji określają odpowiednie przepisy prawa.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA, WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

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. Uczestnik zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Wycieczki, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
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, Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika. W przypadku nieusunięcia niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika, Uczestnik może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Uczestnik nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
4. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy 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.
5. W razie odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub opóźnienia lotu, Uczestnik ma prawo dochodzić obniżenia ceny lub odszkodowania od przewoźnika lotniczego na zasadach określonych 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.
6. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt 3 i 4 powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Uczestnika z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniach wskazanych w ust. 5 powyżej.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników rezygnujących z Wycieczek w czasie ich trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w przepisach Ustawy.
8. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią Wycieczki, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
9. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest niezaakceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu.
10. Organizator 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 Organizatora.

11. Organizator 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. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Wycieczki dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.
12. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.
13. Organizator 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 Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
14. Opisane w katalogu lub na stronie Organizatora wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Organizator nie gwarantuje także, że będą one wszystkie realizowane.

XI. REZYGNACJA Z WYCIEZKI

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura.
3. W razie odstąpienia, Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której zryczałtowana wysokość (wyliczona od ceny imprezy pomniejszonej o składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy oraz ubezpieczenie od kosztów rezygnacji) wynosi:
 - a. odstąpienie do 60 dni przed dniem wyjazdu – 30% ceny Wycieczki;
 - b. odstąpienie od 59 do 30 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny Wycieczki;
 - c. odstąpienie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 70 % ceny Wycieczki;
 - d. odstąpienie od 20 do 10 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny Wycieczki;
 - e. odstąpienie od 9 do 0 dni przed dniem wyjazdu – 100 % ceny Wycieczki;
3. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Uczestnika, w tym z wpłaconej zaliczki. Każdorazowo do opłaty za odstąpienie Organizator dolicza również składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (która nie podlega zwrotowi) oraz składkę na ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (o ile Uczestnik je wykupił). Składki są również potrącane z wpłaty Uczestnika.
4. Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie Wycieczki (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od umowy w dniu rozpoczęcia imprezy - tj. brak stawiennictwa na zbiórce - lub później) wynosi 100% ceny Wycieczki.
5. Jeżeli zgodnie z zawartą Umową w Wycieczce ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Uczestnika do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej Wycieczce.
6. Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group.
7. Konsument, 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 przyczyny 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.

XII. ODWOŁANIE WYCIEZKI PRZEZ ORGANIZATORA

1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu Wycieczki (po potrąceniu składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy), bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a. liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Wycieczce, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz nie później niż na:
 - 20 dni przed rozpoczęciem Wycieczki trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem Wycieczki trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem Wycieczki trwającej krócej niż 2 dni, lub
 - b. Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Wycieczki.
2. Organizator w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

XIII. USTAWOWA GWARANCJA ORGANIZATORA (OBOWIĄZKOWA)

1. Organizator posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszeniu, a dodatkowo każdy Uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Organizatora (znajduje się ona również na stronie internetowej Organizatora - <https://dokabatravel.pl/>).
2. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Uczestników w razie niewykonania Umowy.

XIV. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI I ZOBOWIĄZAŃ WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

1. Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Wycieczce wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi go o tym na piśmie lub na innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Wycieczki uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Organizator, wzywając o ich zapłatę, ma obowiązek wskazać je Uczestnikowi. Koszty winny być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora wskutek przeniesienia praw i obowiązków z Umowy.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika w imprezie, Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
5. Zmiana Uczestnika powinna zostać zgłoszona do Organizatora na piśmie lub na innym trwałym nośniku, w terminie, który umożliwia przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych Uczestnika imprezy u przewoźników lotniczych.
6. 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).

XV. DANE OSOBOWE

1. Organizator jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy.
2. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkowała brakiem możliwości wykonania Umowy.
3. 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.
4. 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.
5. Organizator 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 Organizatora, wskazanego poniżej.
6. 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 Organizatora polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego.
7. 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.
8. 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.
9. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowe 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.
10. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Organizatora 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.
11. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Organizator przetwarza dane osobowe:
 - a. na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
 - b. na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

XVI. OSTRZEŻENIA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Na stronach internetowych MSZ (<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>) dostępne są ostrzeżenia dla podróżujących. Rekomendujemy, aby regularnie zapoznawać się z tymi komunikatami MSZ, które dotyczą kraju będącego celem Państwa podróży zarówno przed przystąpieniem do Umowy jak i już po jej zawarciu, przed wyjazdem z Polski.

XVII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia - przez właściwy sąd.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.
4. Poniższe postanowienia mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
5. 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
6. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. Uczestnik będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. 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,
 - b. 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,
 - c. 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),

- d. 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 rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami Konsumentami.

Niniejsze warunki obowiązują od dnia _____ 2024 r.