

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ SANPRO SYNERGY Sp. z o.o.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **SANPRO SYNERGY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, z siedzibą 90-318 Łódź, ul. H. Sienkiewicza 85/87, adres do korespondencji: 41-308 Dąbrowa Górnicza, Al. J. Piłsudskiego 90, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000349232, REGON 021195415, NIP 8992689686, kapitał zakładowy w wysokości 2 532 500,00 zł., wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr zaświadczenia 498 i nr rejestrowym 25987 jest Organizatorem Turystyki (dalej zwany „Organizatorem”) zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. dalej również zwana „Ustawą”.
2. Warunki Uczestnictwa określają prawa i obowiązki **Podróżnego oraz Organizatora w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. 2017.459. z późn.zm.)** oraz ustawy o **imprezach turystycznych i usługach powiązanych z dnia 24.11.2017**. Stanowią one integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej **zwanej dalej Umową**.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy z **Podróżnym** następuje w formie pisemnej lub elektronicznej po zapoznaniu się przez niego z **aktualną ofertą Organizatora**, niniejszymi warunkami uczestnictwa i warunkami ubezpieczeń, które stają się elementem Umowy, jeżeli Umowa nie zawiera odmiennych postanowień.
2. Umowa może być również zawarta przez osobę upoważnioną przez **Podróżnego** do jej podpisania. Osoba ta dysponuje pełnomocnictwem do zawarcia Umowy w imieniu wszystkich zgłoszonych przez siebie **Podróżnych**, dokonuje pełnej płatności za wszystkich zgłoszonych **Podróżnych**, informuje ich o wszystkich szczegółach imprezy **turystycznej tj. ofercie, warunkach ubezpieczenia i warunkach uczestnictwa**.
3. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych. **W przypadku kolonii i obozów młodzieżowych konieczne jest dodatkowo wypełnienie karty kwalifikacyjnej uczestnika i dostarczenia jej do biura, najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem turnusu, gdzie Podróżny dokonuje zakupu imprezy turystycznej.**
4. **Podróżny** może zawierać Umowę bezpośrednio z **Organizatorem** - w jego siedzibie, e-mailem lub korespondencyjnie - albo u **Agenta Turystycznego** w oparciu o ważną umowę **agencyjną**.
5. W przypadku sprzedaży agencyjnej, **Podróżnego** obowiązują warunki uczestnictwa **Organizatora** imprezy turystycznej.
6. Zgłoszenie udziału w **imprezie turystycznej** organizowanej przez **Organizatora** następuje poprzez podpisanie umowy o udział w imprezie **turystycznej**.
7. **Umowa** o udział w imprezie turystycznej jest jednocześnie umową o świadczenie usług turystycznych. Podpisanie umowy o udział w imprezie **turystycznej** stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych z **Organizatorem**.
8. **Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:**
 - a) **standardowej informacji** za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego do umów o udział w imprezie turystycznej (załącznik nr 2 w przypadku podpisania umowy w formie papierowej lub nr 1w przypadku podpisania umowy w formie elektronicznej do Ustawy),
 - b) informacji o imprezie turystycznej określonych w art. 40 ust. 1 Ustawy.
9. Organizator umożliwia **Podróżnemu** każdorazowo przed zawarciem Umowy zapoznanie się z treścią niniejszych warunków uczestnictwa oraz innych materiałów wymienionych w niniejszych warunkach uczestnictwa poprzez udostępnienie ich w stacjonarnych punktach sprzedaży prowadzonych przez Organizatora lub jego agentów turystycznych, a także na stronie internetowej Organizatora: <http://www.partner-travel.pl>
10. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.partner-travel.pl, **Podróżny potwierdza**, że przed dokonaniem rezerwacji udostępnione mu zostały wymagane Ustawą informacje, w tym za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego, a przed zawarciem Umowy informacje o imprezie turystycznej.
11. W przypadku zawierania Umowy w biurze Organizatora lub Agenta Turystycznego przy jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielone zostaną **Podróżnemu wszystkie wymagane** informacje, w szczególności za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego oraz informacje o imprezie turystycznej.

III. CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI/ZWROTY

1. Ceny świadczeń dla **Podróżnego** są cenami umownymi i zawierają podatek VAT.
2. Zaliczka wynosi 25% ceny imprezy turystycznej. Zaliczka powinna wpłynąć do **Organizatora** lub na wskazany rachunek bankowy w ciągu 48 godzin od daty podpisania umowy lub założenia rezerwacji.
3. Pozostała należność za imprezę turystyczną winna być wpłacona przez **Podróżnego** w terminie na **30 dni przed** datą wyjazdu na imprezę turystyczną.
4. Jeżeli Umowa została zawarta w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną, **Podróżny** zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty za **imprezę turystyczną** w ciągu 24 godzin od daty podpisania umowy lub założenia rezerwacji.
5. Wpłata może nastąpić gotówką w kasie **Organizatora**, poprzez **uprawnionego Agenta Turystycznego** lub przelewem na rachunek bankowy wskazany przez **Organizatora**.
6. Brak zapłaty ceny imprezy turystycznej w terminach określonych powyżej traktowane będzie jako rezygnacja z imprezy turystycznej.
7. Cena podana w ofercie może ulec zmianie pod warunkiem, że **Organizator** udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kursu walut, wzrost kosztów transportu wynikających ze zmiany kosztów paliwa, wzrost opłat urzędowych i podatków — z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. **Podróżny** ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, które nastąpiły po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
8. W **przypadku wzrostu ceny imprezy turystycznej** przekraczającej 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej Organizator powiadomi o tym fakcie **Podróżnego**. W powiadomieniu Organizator poinformuje **Podróżnego** o przysługujących mu w takiej

sytuacji prawach oraz wyznaczy odpowiedni termin do podjęcia decyzji. **Podróżny** ma m.in. prawo do odstąpienia od umowy. Za odstąpienie uważa się brak dopłaty do ceny imprezy turystycznej **w terminie wskazanym przez Organizatora oraz skutecznie doręczoną do Organizatora informacją zawierającą oświadczenie o odstąpieniu od umowy.**

9. Zwroty pieniężne będą przekazywane **na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy, w biurze Organizatora na podstawie pisemnej dyspozycji wydanej przez Podróżnego zawierającego Umowę.**

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ I PRZENIESIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO UPRAWNIENI NA RZECZ OSOBY TRZECIEJ

1. **Podróżny** może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków jest skuteczne **wobec Organizatora**, jeżeli **Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.**
3. Za niezapłaconą część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez **Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego, Podróżny i** osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. W razie przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z umowy na inną osobę, **Podróżny** zobowiązany jest do zapłaty **Organizatorowi** kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów przez **Organizatora** na skutek przeniesienia umowy.
4. **Podróżny** może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy. Oświadczenie **Podróżnego** o odstąpieniu może nastąpić poprzez złożenie oświadczenia zawierającego datę odstąpienia od imprezy turystycznej. Oświadczenie powinno zostać skierowane na adres Organizatora lub adres poczty elektronicznej biuro.partner@impel.pl.
5. W przypadku odstąpienia **Podróżnego** od umowy, **Organizator** ma prawo do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, w związku z dokonanymi już przygotowawczymi do zorganizowania imprezy turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone a także możliwość alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie podróżnego organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej ceny za imprezę turystyczną. Koszty odstąpienia od umowy wynoszą standardowo za osobę nie więcej jednak niż:
 - a) do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy-20 % ceny,
 - b) pomiędzy 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy — 50 % ceny,
 - c) na 14 dni i później przed datą rozpoczęcia imprezy — 80% ceny.
6. W przypadku nieskorzystania z imprezy turystycznej bez złożonej ~~w biurze~~ **pisemnej** rezygnacji w terminie ustalonym w pkt 5., klient zobowiązany jest pokryć brakującą część ceny imprezy turystycznej (jeśli nie została ona wpłacona w całości wcześniej) zgodnie z umową w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia imprezy oraz nie ma prawa do zwrotu żadnych poniesionych kosztów.
7. Postanowień ust 5 nie stosuje się gdy **Podróżny** odstąpił od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z uwagi na wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego.
8. **W przypadku** imprez autokarowych lub z dojazdem własnym (w tym również dofinansowanych ze środków pochodzących z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych) koszty rezygnacji naliczane są od całkowitej ceny imprezy turystycznej.

V. ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ, ZMIANA UMOWY

1. **Organizator** może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu **Podróżnemu** wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż 35 osób, a **Organizator** poinformował **Podróżnych** o rozwiązaniu umowy nie później niż na:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.
2. Odwołanie imprezy turystycznej przez **Organizatora** może nastąpić również w sytuacji, gdy nie może on zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił **Podróżnego** o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. Zwrot kosztów dokonywany jest **przez Organizatora** w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o rezygnacji lub rozwiązania umowy.
4. W razie wystąpienia po **stronie Organizatora** okoliczności zmuszających **Organizatora** z przyczyn od niego niezależnych do zmiany głównych właściwości usług turystycznych **Organizator** poinformuje niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy **Podróżnego** o treści zmian. **Podróżny** po uzyskaniu informacji od **Organizatora** obowiązany jest w terminie 7 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie umowy, poinformować **Organizatora** czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od umowy i przyjmuje zastępczą imprezę jeśli jest oferowana. Zapis ten stosuje się również w przypadku podwyższenia ceny przekraczającego 8% całkowitej ceny imprezy.
5. **Organizator** zastrzega **sobie prawo do dokonania** nieznaczących zmian umowy **o czym informuje Podróżnego** na piśmie niezwłocznie po dokonaniu tych zmian.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. **Podróżny** ma prawo do świadczeń zawartych w ofercie stanowiącej integralną część Umowy.
2. **Podróżny** podczas trwania imprezy turystycznej jest uprawniony do korzystania z fachowej pomocy **Organizatora** i jego przedstawicieli.
3. **Podróżni** uczestniczący w imprezach turystycznych na terytorium Polski mają zapewnioną opiekę przedstawiciela **Organizatora**.
4. Miejsca w autokarze są przydzielane przez **Organizatora**.
5. **Podróżny** zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty umożliwiające udział w imprezie turystycznej i ponosi za nie odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy turystycznej.
6. **Podróżny** zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym.
7. **Podróżny** podporządkowuje się regulaminowi kolonii lub obozu oraz zaleceniom i wskazówkom wychowawców, kierownika kolonii lub innych osób z ramienia **Organizatora**.
8. Na koloniach/obozach rzeczy cenne i wartościowe (aparaty telefoniczne, fotograficzne, odtwarzacze, gry elektroniczne) oraz pieniądze należy przekazywać do depozytu opiekunom. **Organizator** nie odpowiada za rzeczy cenne i wartościowe niezdane do depozytu.
9. **Podróżny** ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

VII. UBEZPIECZENIA NNW/KL DODATKOWE/GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Podpisując Umowę **Podróżny** deklaruje, że stan zdrowia uczestnika umożliwia udział w imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie trwania imprezy turystycznej zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji medycznej.
1. 1. Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
1. 2. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzka 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.
2. **Podróżni imprez turystycznych krajowych** i zagranicznych organizowanych przez **Organizatora** na czas pobytu są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9.
3. **Podróżni** wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 10 000 PLN na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu — WARIANT 1.
4. Poza granicami kraju **Podróżni** objęci są ubezpieczeniem Travel w wariantcie STANDARD (dat. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance (KL — wariant podstawowy) suma ubezpieczenia — 20.000 EUR, koszty ratownictwa — 6000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu i 15.000 zł na wypadek śmierci, bagaż podróżny (BP) suma ubezpieczenia 1.000 PLN.
 - 1) Zakres ochrony ubezpieczeniowej w przypadku imprez krajowych określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzonych uchwałą nr 6/Z/2015 z dnia 16.02.2015 roku oraz zmienione uchwałą nr 70/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 15.12.2015 roku oraz Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 14.02.2017 roku.
 - 2) Zakres ochrony ubezpieczeniowej w przypadku imprez zagranicznych określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 roku oraz Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 14.02.2017 roku.
5. **Podróżny** ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się w biurze podróży z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
6. Przy niektórych rodzajach imprez turystycznych **Organizator** może gwarantować dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy ubezpieczeń, zgodnie z zapisami zawartymi w „Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej”. Pełne warunki ubezpieczenia dostępne są na www.signal-iduna.pl oraz www.partner-travel.pl.
7. **Organizator** informuje i zaleca **Podróżnemu** ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy, ubezpieczenia od następstw chorób przewlekłych oraz uprawiania sportów wysokiego ryzyka.
8. **Organizator** oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie **GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ TURYSTYCZNEJ** wydanej przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą 01-208 Warszawa, ul. Siedmiogrodzka 9, tel. + 48 22 50 56 508, fax: +48 22 50 56 444, e-mail: turystyka@signal-iduna.pl. Numer Gwarancji: M 523212, ważna od 31.12.2022 r. do 30.12.2023 r. na kwotę 144 000,00 zł.
9. **Organizator** oświadcza, że zgodnie z Ustawą dokonuje terminowego odprowadzania należnych składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy.
10. Wypłata środków z gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej następuje:
 - a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju poprzez Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego, aleja Marszałka Józefa Piłsudskiego 8, 90-051 Łódź, tel. 42 291 98 00, fax. 42 291 98 02, e-mail: dep.sportu@lodzkie.pl,
 - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną ubezpieczyciel.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonana zgodnie z Urnową, bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część imprezy turystycznej mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą turystyczną określają przepisy art. 50 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego. Ograniczenia to nie dotyczy szkody na osobie oraz szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.
4. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy. 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, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
5. W uzasadnionych przypadkach Organizator, w szczególności na wniosek Podróżnego lub opiekuna prawnego nieletniego, zastrzega sobie prawo do zwiększenia ilości łóżek w pokoju .

IX. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. Jeżeli Podróżny w trakcie imprezy turystycznej stwierdził wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela (pilota, rezydenta, innego upoważnionego przedstawiciela) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator

zaleca złożenie skargi w formie papierowej lub elektronicznej (e-mail: biuro.partner@impel.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył (m.in. numer umowy lub kopię umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie zgodnym z zapisami Ustawy o Imprezach Turystycznych i powiązanych Usługach Turystycznych. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.

2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Organizatora na adres: 41-308 Dąbrowa Górnicza, Al. J. Piłsudskiego 90 e-mail: biuro.partner@impel.pl lub Agenta Turystycznego u którego umowa została zawarta. Agent Turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę Organizatorowi. Skargę wniesioną do Agenta Turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Organizatora. Agent Turystyczny i przedstawiciel Organizatora nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wniesionej przez Podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonuje obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Łodzi, 90-730 Łódź, ul. Gdańska 38, (42) 636-03-57; fax: (42) 636-85-50, e-mail: sekretariat@wiih.lodz.pl. Informacje dotyczące pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

5. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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”), Sanpro Synergy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi przy

H. Sienkiewicza 85/87, przedstawia podstawowe informacje dotyczące przetwarzania Pani/Pana danych osobowych:

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest Sanpro Synergy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi przy H. Sienkiewicza 85/87, zwana dalej „Sanpro Synergy” z siedzibą w Łodzi przy H. Sienkiewicza 85/87.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: iod.sanpro@impel.pl.
3. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31, 01 -208 Warszawa, e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony danych pod adresem e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na podany adres. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl
4. Twoje dane osobowe są przetwarzane przez Sanpro Synergy w następujących celach:
 - a) Zawarcie i realizacji umowy o świadczeniu usług turystycznych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b) Realizacji prawnie uzasadnionych interesów Sanpro Synergy, polegających na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - c) Realizacji prawnie uzasadnionych interesów Sanpro Synergy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a w szczególności w celach marketingu i promocji produktów i usług w celach archiwalnych, dowodowych, statystycznych, sprawozdawczych, w celu dochodzenia roszczeń albo obrony przed nimi (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - d) Marketingu, promocji produktów i usług Sanpro Synergy, na podstawie udzielonej zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Wyrażona przez Ciebie zgoda jest udzielana z poszanowaniem swobody jej udzielenia. W dowolnym momencie możesz cofnąć wyrażoną zgodę, nie będzie to miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
 - e) Wysyłania prośby o wypełnienie anonimowej ankiety zawierającej pytania o to w jaki sposób lubisz lub chciałbyś wypoczywać. Dzięki Twoim odpowiedziom oferta naszych wycieczek może być dla Ciebie atrakcyjniejsza (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Wyrażona przez Ciebie zgoda jest udzielana z poszanowaniem swobody jej udzielenia. W dowolnym momencie możesz cofnąć wyrażoną zgodę, nie będzie to miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. Sanpro Synergy będzie przetwarzać Twoje dane osobowe przez okres niezbędny do zrealizowania celów, dla których zostały zebrane tj.
 - a) W zakresie realizacji zawartej z Sanpro Synergy umowy przez okres jej obowiązywania, a po tym czasie przez okres wynikający z przepisów prawa lub dla realizacji uzasadnionych interesów Sanpro Synergy, w tym dla zabezpieczenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń.
 - b) W zakresie realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Sanpro Synergy przez okres i w zakresie wymaganym przez przepisy prawa.
 - c) W przypadku, gdy Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Sanpro Synergy, o których mowa powyżej przez okres do czasu realizacji tych interesów lub wniesienia przez Ciebie sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
 - d) W przypadku, gdy Twoje dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody, tj. dla potrzeb marketingowych lub wysyłki anonimowej ankiety - do momentu wycofania przez Ciebie takiej zgody.
6. Twoje dane osobowe mogą być udostępniane przez Sanpro Synergy następującym odbiorcom - podmiotom przewidzianym w ustawie o usługach turystycznych oraz podmiotom uprawnionym do tego na mocy innych przepisów prawa, m.in. przewoźnikom, hotelarzom, restauratorom, rezydentom, ubezpieczycielom, rezydentom pilotom, firmom transportowym, innym biurom podróży w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem umowy o świadczenie usług turystycznych. Przy czym jeśli dane są przetwarzane na podstawie zgody na przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb wysyłki ankiety preferencji wypoczynkowych (ust. 4 li.d) Spółka nie ujawni Twoich danych. Dostęp do Twoich danych w postaci numeru telefonu komórkowego oraz/lub adresu poczty elektronicznej będą mieli wyłącznie nasi pracownicy.
7. W związku z przetwarzaniem danych przez Sanpro Synergy przysługują Ci następujące prawa:
 - a) Prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i otrzymania ich kopii (art. 15 RODO).
 - b) Prawo do sprostowania nieprawidłowych i uzupełnienia brakujących danych (art. 16 RODO).
 - c) Prawo żądania usunięcia danych —tzw. „prawo do bycia zapomnianym” (art. 17 RODO).

- d) Prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO).
- e) Prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO).
- f) Prawo żądania przeniesienia danych przetwarzanych (art. 20 RODO).
- g) Prawo cofnięcia w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych, które są przetwarzane na podstawie zgody, przy czym prawo to pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- h) Prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, Warszawa o ile uznasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywa się z naruszeniem RODO.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem www.partner-travel.pl bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.
3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 01.01.2023 r.

Data oraz czytelny podpis Podróżnego

Załączniki:

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej.
2. Oferta z opisem wybranej przez Podróżnego imprezy turystycznej.
3. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.