



WARUNKI UCZESTNICTWA

I. Postanowienia Ogólne

1. Milltour&Europatravel Marzena Kroll z siedzibą w Olsztynie (dalej: „Biuro”) oświadcza, że jest organizatorem turystyki prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych zgodnie z Ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361 z późn. zm.) („Ustawa”), wpisanym do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (zaświadczenie nr 22/2016 z dnia 2 listopada 2016 r.).
2. Niniejsze ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej: „Warunki Uczestnictwa”), stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu Cywilnego i określają prawa i obowiązki Biura i podróżnego (dalej: „Uczestnik”) związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Biura.
3. Biuro oraz Uczestnik (dalej: „Strony”) przekazują sobie wymagane Ustawą lub umową o udział w imprezie turystycznej (dalej: „Umowa”) informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez Strony w Umowie trwałego nośnika.

II. Zawarcie Umowy

1. Przed zawarciem umowy Uczestnik otrzymuje od Biura następujące dokumenty:
 - a. właściwy standardowy formularz informacyjny określony w art. 39 ust.1 Ustawy,
 - b. Warunki Uczestnictwa oraz program imprezy zawierające informacje, których udzielenie Uczestnikowi jest wymagane przepisami art. 40 ust.1 oraz innymi przepisami Ustawy,
 - c. warunki ubezpieczenia określone umową gwarancji ubezpieczeniowej.
2. Uczestnikami imprezy są wyłącznie osoby wymienione wprost w Umowie.
3. Informacje udzielone Uczestnikowi mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Uczestnika o zmianie.
4. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się Uczestnika z Warunkami Uczestnictwa, programem imprezy i warunkami ubezpieczenia, które stanowią integralną część Umowy.
5. Przy zawieraniu Umowy Biuro określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie (paszport lub dowód osobisty, karta kwalifikacyjna uczestnika obozu/kolonii, legitymacja szkolna/studentcka) oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Brak okazania lub dostarczenia wymaganych dokumentów w ustalonym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
6. Zawierając umowę Uczestnik oświadcza, że jego stan zdrowia pozwala mu na korzystanie ze świadczeń lub programu imprezy.

III. Warunki płatności

1. Umowa wchodzi w życie pod warunkiem wpłaty przez Uczestnika zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy brutto. Pozostałą część ceny imprezy Uczestnik jest zobowiązany wpłacić najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku zawarcia Umowy w terminie krótszym niż 30 dni Uczestnik jest zobowiązany dokonać pełnej wpłaty. Brak dokonania w całości ceny imprezy w ustalonym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
2. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu, jeżeli doszło do wzrostu kosztów transportu wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrostu opłat urzędowych lub wzrostu kursów walut, o czym Organizator powiadomi w terminie nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

IV Rezygnacja z imprezy. Opłata za odstąpienie

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy (zrezygnować z imprezy) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
2. Z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w Warunkach Uczestnictwa, w przypadku rezygnacji z imprezy Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy (dalej: „Opłata”). Opłata podlega potrąceniu z kwoty zapłaconej przez Uczestnika a jej wysokość została zróżnicowana w oparciu o czas, w jakim doszło do odstąpienia od Umowy i związanymi z nim spodziewanymi oszczędnościami kosztów i spodziewanymi dochodami z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi:
 - a. przy rezygnacji powyżej 35 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 10% ceny imprezy od osoby,
 - b. przy rezygnacji między 35 a 28 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 27% ceny imprezy od osoby,
 - c. przy rezygnacji między 27 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 45% ceny imprezy od osoby,
 - d. przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 70% ceny imprezy od osoby,
 - e. przy rezygnacji na 8 dni przed datą rozpoczęcia lub później – 95% ceny imprezy od osoby.
3. Biuro w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Uczestnikowi zapłaconej kwoty za imprezę pomniejszonej o Opłatę.
4. Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu Umowy, jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej Umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi Biuro na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
5. Biuro ma prawo odwołać imprezę w przypadku:
 - a. nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy,
 - b. zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna, tj. 35 uczestników w turnusie.
6. Odwołanie imprezy może nastąpić lecz nie później niż na: 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni. W takim wypadku Uczestnik otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty.
7. Uczestnik może dobrowolnie ubezpieczyć się do kosztów rezygnacji z imprezy w wysokości 3% od ogólnej kwoty imprezy. Szczegółowy zakres i warunki ubezpieczenia podane są w materiałach Ubezpieczyciela.

V Prawa i obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych programem imprezy.
2. Wymagania specjalne związane z imprezą, na które Strony wyraziły zgodę, są określane w Umowie.
3. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania Imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawiciela Biura.



4. W przypadku, gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt. 15 Ustawy, Biuro udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.
5. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
6. W trakcie trwania imprezy Uczestnik powinien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy (przy wyjazdach zagranicznych paszport lub dowód osobisty musi być ważny min. 3 miesiące lub dłużej od daty planowego powrotu w zależności od kraju wyjazdu), a także dokumenty upoważniające do zniżek na ewentualne przejazdy środkami transportu publicznego, wskazanymi w programie imprezy.
7. W przypadkach podanych w programie imprezy właściciel bazy turystycznej może żądać wpłaty kaucji gwarancyjnej, rozliczanej po zakończeniu pobytu.
8. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i krajach docelowych.
9. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania, jak również poleceń kadry opiekuńczo-wychowawczej.
10. Z zastrzeżeniem przepisów art. 50 Ustawy Uczestnik, a w przypadku Uczestnika małoletniego, jego rodzice lub prawni opiekunowie, odpowiadają wobec Biura za szkody wyrządzone przez niego podczas trwania imprezy i zobowiązani są do pokrycia spowodowanej szkody.

VI Obowiązki Biura

1. Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część danej imprezy, zastosowanie znajdują przepisy art. 48 Ustawy. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy.
3. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Biuro udowodni, że:
 - a. winę za niezgodność ponosi Uczestnik,
 - b. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
 - c. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Biura następuje zmiana programu imprezy w części jej trwania Uczestnikowi przysługuje zwrot równowartości niezrealizowanych świadczeń. Wysokość należnego Uczestnikowi odszkodowania oblicza się biorąc za podstawę wartość utraconego świadczenia, określając jego wartość w stosunku do ceny imprezy.
5. Całkowita odpowiedzialność Biura za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej jest ograniczona do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
6. Warunki Umowy mogą ulec zmianie zgodnie z przepisami art. 44 oraz 46 Ustawy (z wyłączeniem możliwości zmiany ceny imprezy).

VII Ubezpieczenia oraz gwarancja ubezpieczeniowa

1. Biuro jako organizator turystyki posiada umowę gwarancji ubezpieczeniowej zgodnie z przepisami Ustawy, tj. umowę generalną nr 1027505569 zawartą pomiędzy Biurem a AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”).
2. Biuro ubezpiecza każdego z uczestników w przypadku imprez zagranicznych od kosztów leczenia do kwoty 15.000 euro, od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 2.500 euro, natomiast w przypadku imprez krajowych od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 10.000 zł. Ubezpieczyciel ma prawo odstąpić od ubezpieczenia gdy zdarzenie jest następstwem:
 - a. umyślnego działania ubezpieczonego,
 - b. działania ubezpieczonego będącego w stanie spożycia alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
 - c. działania bez wymaganych uprawnień,
 - d. chorób przewlekłych, chronicznych, zaburzeń psychicznych,
3. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do udziału przez Uczestnika w imprezie, Uczestnik jest obowiązany poinformować o tym Biuro. Jeżeli udział w imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi, informacje o tym Biuro zamieszcza w programie imprezy. W przypadku uczestnictwa w wypoczynku dzieci i młodzieży, stan zdrowia Uczestnika musi być odpowiedni do uczestnictwa w tym wypoczynku, co potwierdza rodzic lub opiekun przedkładając organizatorowi kartę kwalifikacyjną Uczestnika.
4. Biuro oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez Ubezpieczyciela oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
5. Wpłata środków z gwarancji następuje:
 - a. w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Warmińsko-Mazurski Urząd Marszałkowski w Olsztynie, tel. +48 89 52 19 000, e-mail do@warmia.mazury.pl.
 - b. w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę poprzez Ubezpieczyciela.

VIII Reklamacje. Skargi

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. Skarga winna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
2. Skarga może zostać złożona w dowolnej formie, lecz Biuro zaleca jej złożenie na piśmie lub na innym trwałym nośniku.
3. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i Imprezy, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań.
4. Biuro zaleca, aby skarga została złożona w terminie nie późniejszym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Uczestnik w trakcie rozpatrywania skargi przez Biuro powinien współdziałać z Biurem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
5. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy bezpośrednio do agenta, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi, o których mowa powyżej do Biura.
6. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Biura.
7. Biuro udzieli odpowiedzi na skargę niezwłocznie, jednakże nie później niż w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia skargi.
8. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań Uczestnika związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 1-7 powyżej.

IX Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych osoby zgłaszającej oraz Uczestnika jest Biuro.



2. Dane osobowe będą przetwarzane:
 - a. w celu zawarcia i wykonania Umowy, w tym prawidłowego świadczenia usług turystycznych przez Biuro, rozpatrywania oraz obsługi składanych skarg, wiadomości lub żądań w związku z usługami, kontaktowania się z osobą zgłaszającą lub Uczestnikiem w związku z usługami (podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b. w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Biurze, w szczególności jako organizatorze turystyki w zakresie wynikającym z Ustawy, jak również wynikających z przepisów rachunkowych i podatkowych (podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - c. do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Biuro (podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w szczególności marketingu bezpośredniego usług Biura, ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń w postępowaniu sądowym, administracyjnym lub też innym postępowaniu pozasądowym, prowadzenia analiz statystycznych, przechowywania danych dla celów archiwalnych, oraz zapewnienia rozliczalności (wykazania spełnienia przez nas obowiązków wynikających z przepisów prawa).
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na podstawie przepisów prawa.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne dla zawarcia Umowy oraz prawidłowego świadczenia usług przez Biuro.
5. Dane osobowe Biuro zbiera bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą. W przypadku Uczestnika, który jest osobą małoletnią źródłem danych są jego rodzice lub prawni opiekunowie.
6. Dane będą przechowywane przez Biuro przez okres niezbędny dla realizacji danego celu przetwarzania. Dane osobowe będą przechowywane przez okres świadczenia usług przez Biuro oraz po zakończeniu usługi, nie dłużej niż do upływu terminu przedawnienia roszczeń względem Biura. W przypadku, gdy okres przechowywania danych wynika z przepisów prawa (w szczególności przepisy podatkowe i rachunkowe) w zakresie w nich określonych dane będą przechowywane przez okres w nich wskazany. Dane osobowe, które Biuro przetwarza w celu prowadzenia działań marketingowych własnych usług będą przetwarzane do momentu wniesienia sprzeciwu.
7. Dane osobowe mogą być udostępniane przez Biuro podmiotom trzecim w zakresie w jakim jest to niezbędne dla prawidłowego świadczenia usług turystycznych (np. przewoźnik, hotel, ubezpieczyciel). Ponadto dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Biurem (podmioty przetwarzające), przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy zawartej z Biurem. Dane mogą być również udostępniane podmiotom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa. Biuro w każdym przypadku dąży do minimalizacji przekazywanych danych.
8. Dane osobowe mogą zostać przekazywane przez Biuro poza Europejski Obszar Gospodarczy w zakresie w jakim jest to niezbędne dla prawidłowego świadczenia usług turystycznych (np. przewoźnik, hotel). Przekazanie danych do państw trzecich będzie mogło nastąpić, tylko jeżeli zostaną dopełnione wymogi przewidziane w art. 44 i n. RODO. Biuro w każdym przypadku dąży do minimalizacji przekazywanych danych.
9. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, prawo żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w zakresie określonym przepisami prawa.
10. Osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – gdy przetwarzanie odbywa się w ramach realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Biuro. W takim przypadku Biuro przestanie przetwarzać dane w tych celach, chyba że wykaże, że w stosunku do tych danych istnieją dla Biura ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub dane będą nam niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
11. Osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść sprzeciw, gdy jej dane osobowe są przetwarzane na potrzeby prowadzenia działań marketingowych własnych usług Biura. W przypadku wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania Biuro przestanie przetwarzać dane w tych celu.
12. Biuro nie stosuje profilowania lub automatycznego podejmowania decyzji.
13. Decyzje w tym zakresie można kierować drogą elektroniczną na adres mailowy lub w drodze pisemnej na adres Biura.

X Postanowienia końcowe

1. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Niezależnie od powyższego Biuro informuje, że że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Państwowa Inspekcja Handlowa. Informacje dotyczące internetowego przedsądowego systemu rozstrzygania 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>.
2. Spory związane z zawarciem i wykonaniem Umowy będą w miarę możliwości rozwiązywane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sądy właściwe ustalone według właściwości ogólnej.
3. W zakresie nie uregulowanym niniejszymi warunkami do umów zawieranych przez Biuro, mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu Cywilnego.
4. Warunki Uczestnictwa znajdują obowiązują od dnia 01 grudnia 2018 r. i mają zastosowanie do umów zawartych od tej daty.



FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (dalej: „dyrektywa (UE) 2015/2302”).

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Milltour&Europatravel Marzena Kroll z siedzibą w Olsztynie, ul. Jagodowa 16 (dalej: „Biuro”) będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Biuro posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Biuro stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Biuro zawarło umowę gwarancji ubezpieczeniowej zgodnie z przepisami Ustawy, tj. umowę generalną nr 1027505569 z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. jako zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Warmińsko-Mazurski Urząd Marszałkowski w Olsztynie, tel. +48 89 52 19 000, e-mail do@warmia.mazury.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności Biura dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Adres strony internetowej, pod którym można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego to: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>.