

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

organizowanej przez Galilea Travel Mariusz Wijas
obowiązuje dla umów podpisanych od dnia 01.12.2021

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Galilea Travel posiada Zezwolenie Organizatora Turystyki o numerze 1113 wydane przez Marszałka Śląskiego i jest organizatorem turystyki, zwanym dalej Organizatorem, w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami.
2. Uczestnicy imprez organizowanych przez Galilea Travel Mariusz Wijas są objęci ochroną ubezpieczeniową przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, na podstawie Umowy Generalnej nr 5047022.
3. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej organizowanej przez Galilea Travel Mariusz Wijas” zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa”. Pojęcia: „impreza turystyczna”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „Podróżny” oraz „trwały nośnik”; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”.
4. Aktualne opisy imprez turystycznych zawarte są w Ofercie Organizatora zamieszczonej na stronie www.galileatravel.pl oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c., lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie imprez turystycznych mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.
5. Warunki Uczestnictwa stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Organizatora prawa i obowiązki Podróżnych, Organizatora oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Organizatora.
6. Na integralną część umowy składają się treści następujących materiałów i dokumentów:
 - (a) „Warunki Ogólne Uczestnictwa”,
 - (b) „Oferta” zawierająca opis Imprezy turystycznej wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej,
 - (c) „Dokumenty podróży”,
 - (d) „Ogólne warunki ubezpieczeń” UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 51 00-867 Warszawa,
 - (e) „Polityka Ochrony Danych Osobowych”,
 - (f) „Informacje Praktyczne”.Materiały, o których mowa w podpunktach a, b, d, e, f, są dostępne na stronie www.galileatravel.pl oraz w Biurze Sprzedaży.
7. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika oraz drogą mailową z zabezpieczonymi przekazywanymi informacjami, z zastrzeżeniem postanowień § 14.

§ 2 ZAWARCIE UMOWY

1. Rezerwacji na udział w Imprezie turystycznej można dokonać za pośrednictwem strony internetowej www.galileatravel.pl.
2. Zawarcie Umowy następuje z chwilą podpisania Umowy przez Podróżnego i przedstawiciela Organizatora i może być dokonana:
 - (a) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,
 - (b) bezpośrednio z Organizatorem z wykorzystaniem drogi mailowej.
3. Od dnia wpłaty środków za Imprezę turystyczną na rachunek Organizatora obowiązują zapisy OWU mimo braku podpisania umowy.
4. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
5. Osoba zawierająca Umowę o Imprezę turystyczną musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
6. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych oraz ich podpisów poświadczonych notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.
7. Podróżny zawierający z Organizatorem Umowę (osoba podpisująca Umowę) czyni to także w imieniu wszystkich Podróżnych wskazanych w Umowie. Podróżny podpisując Umowę jest odpowiedzialny za zapłatę pełnej ceny Imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Umowie. Podróżny podpisując Umowę jest również odpowiedzialny za informowanie pozostałych Podróżnych wskazanych w Umowie o wszystkich szczegółach dotyczących Imprezy turystycznej oraz przekazywania informacji i zapytań otrzymanych od Organizatora.
8. Zaleca się, aby Podróżny skontaktował się z Organizatorem na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu.
9. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego będącego załącznikiem do niniejszego dokumentu oraz informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy. Przed zawarciem umowy

organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go o każdej zmianie informacji.

10. Przed zawarciem Umowy Organizator określi rodzaj dokumentów podróży niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie uniemożliwia udział Podróżnego w Imprezie turystycznej i może zostać potraktowane jako jego rezygnacja z udziału w Imprezie turystycznej, co rodzi skutki przewidziane w § 7.
11. O wszelkich zmianach danych podanych Organizatorowi w związku z Umową podróży powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora. Organizator nie odpowiada za niewykonanie Umowy z powodu zmian danych, o której nie został poinformowany.
12. Podróżny może się powoływać na swoje dodatkowe wymagania specjalne, jeżeli pisemnie powiadomił o nich Organizatora przed zawarciem Umowy, a Organizator wyraził na nie zgodę i wymagania te zostały objęte Umową.

§ 3 CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

1. Wszystkie ceny imprez są cenami umownymi. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.
2. Podróżny zobowiązuje się dokonać wpłat w ustalonych w Umowie terminach i wysokościach.
3. Przy podpisaniu Umowy/Zgłoszenia na mniej niż 30 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu podpisania Umowy.
4. Jeżeli podpisanie Umowy nastąpiło na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu jej podpisania.
5. Wpłaty dokonuje się na numer konta Organizatora podanego w Umowie lub bezpośrednio Biurze Sprzedaży.
6. Za datę płatności uznaj się datę uznania rachunku bankowego Organizatora lub datę wpłaty w Biurze Sprzedaży.
7. Jeśli warunki wskazane w pkt. 2, 3 lub 4 nie zostaną spełnione, Organizator zastrzega sobie prawo do potraktowania tego jako odstąpienie Podróżnego od Umowy, co rodzi skutki przewidziane w § 7.
8. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy.
9. W przypadku wykupienia przez Podróżnego tylko jednego miejsca na Imprezę turystyczną. Podróżny powinien liczyć się z koniecznością dopłaty do pokoju jednoosobowego lub zakwaterowania go z inną osobą. Wysokość dopłaty jest wskazana w Programie/ Umowie.
10. Pakiet do realizacji programu (rezerwacje i wstępy do zwiedzanych obiektów, usługi przewodnickie, opłaty klimatyczne i administracyjne oraz inne) jest obowiązkowo płatny u przewodnika/ pilota imprezy turystycznej we wskazanej walucie. Pakiet nie jest rozliczany.
11. Cena Imprezy turystycznej określona w Umowie nie podlega zmianie.

§ 4 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy.
2. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Organizator ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Organizatora na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

§ 5 ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ PRZEZ ORGANIZATORA

1. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną i rozwiązać Umowę w sytuacji, gdy:
 - (a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie turystycznej jest mniejsza niż 80 % minimalnej liczby uczestników podanej w umowie dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 90 % minimalnej liczby uczestników podanej w umowie dla imprez samolotowych. Powiadomienie Podróżnego o rozwiązaniu Umowy może nastąpić nie później niż:
 - 20 dni przed- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2 do 6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.
 - (b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

organizowanej przez Galilea Travel Mariusz Wijas
obowiązuje dla umów podpisanych od dnia 01.12.2021

2. W przypadkach określonych w pkt. 1 Organizator dokona pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
3. Organizator dokona zwrotu wpłaconych środków pieniężnych w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
4. Środki pieniężne będą przekazane przez Organizatora wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na Umowie/ zgłoszeniu, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnika).

§ 6

PRZENIESIENIE UPRAWNIEN Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku określonym w Umowie formie pisemnej w rozsądnym terminie.
3. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
4. Jeżeli przeniesienie uprawnień będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty.
5. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizator w wyniku zmiany Podróżnego, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 7

ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Za odstąpienie od Umowy przez Podróżnego traktuje się wystąpienie następujących sytuacji:
 - (a) niestawienie się Podróżnego w miejscu zbiórki wskazanego przez Organizatora;
 - (b) nieposiadanie przez Podróżnego dokumentów, których brak uniemożliwia udział w Imprezie turystycznej (ważny paszport, wiza, itp.);
 - (c) nieprzedłożenie przez Podróżnego wymaganych przez Organizatora dokumentów;
 - (d) służby graniczne uniemożliwią Podróżnemu przekroczenie granicy.
3. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.
4. Organizator podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:
 - (a) 50 % ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 31 dni przed terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej,
 - (b) 90 % ceny imprezy przy rezygnacji od 30 - 8 dni przed terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej,
 - (c) 100 % przy rezygnacji 7 i poniżej 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy Organizator potrąca udokumentowane i rzeczywiście poniesione przez siebie koszty ostateczne związane z dokonaną rezerwacją przez Klienta.
5. Organizator w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Impreżę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy.
6. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku, gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

§ 8

UBEZPIECZENIE KL/NNW/OC ORAZ UBEZPIECZENIA DODATKOWE

1. Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia zagranicznych Imprez turystycznych w zakresie Kosztów leczenia (KL)/Następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)/ Odpowiedzialności cywilnej (OC) oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego, a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dostępnych na stronie www.galileatravel.pl lub w Biurze Sprzedaży.
2. Organizator dokona obowiązkowego ubezpieczenia Podróżnych w TU UNIQA (umowa generalna). Maksymalna wysokość ubezpieczenia wynosi:
 - (a) na Świat: KL 30 000 EUR, NWW 4 000 EUR, bagaż 400 EUR, OC 50 000 EUR;
 - (b) na Europę: KL 10 000 EUR, NWW 2 000 EUR, bagaż 200 EUR, OC 50 000 EUR;
 - (c) na Polskę: NWW 10 000/5 000 PLN, OC 50 000 PLN.
3. Podróżny ma możliwość zawarcia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, kosztów rezygnacji w związku z chorobami przewlekłymi lub ubezpieczenia od następstw chorób przewlekłych.

§ 9

GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Podróżnych na wypadek niewypłacalności Organizatora, Organizator:
 - (a) posiada gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. ul. Chłodna 51 00-867 Warszawa; Certyfikat posiadania gwarancji ubezpieczeniowej znajduje się na stronie internetowej Organizatora.
 - (b) odprowadza należne od każdego Podróżnego wymaganą prawem składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
2. Wpłata środków z gwarancji następuje w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Śląski Urząd Marszałkowski, ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice, tel. +48 32 207 88 88, e-mail kancelaria@slaskie.pl.

§ 10

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.
3. Odpowiedzialność Organizatora oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - (a) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - (b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie udało się przewidzieć ani uniknąć;
 - (c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody Podróżnego wynikłe z powodu niezależnego od Organizatora przedłużania się podróży do miejsca docelowego i podróży powrotnej (np. opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie, itp.).
6. Organizator nie odpowiada za wady świadczeń, o których Podróżny wiedział w chwili zawarcia Umowy.
7. Organizator nie odpowiada za konsekwencje naruszenia przez Podróżnego przepisów obowiązujących w danym kraju.

§ 11

OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

1. W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.
2. Pomoc Organizatora polega w szczególności na udzieleniu Podróżnemu:
 - (a) Odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - (b) Pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
4. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Opłata ta będzie odpowiadać wysokości rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

§ 12

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

1. W przypadku Imprez samolotowych Podróżny jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u przewodnika lub pilota dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u przedstawiciela Organizatora.
2. Informacje na temat samolotowego bagażu podręcznego i bagażu podstawowego (ilość, rozmiar i waga) zostaną przekazane podróźnemu najpóźniej na 7 dni przed terminem rozpoczęcia Imprezy turystycznej.
3. W przypadku transportu autokarem rozmiary bagażu podręcznego nie mogą utrudniać swobody podróży pozostałym Podróżnym. Zabranie większej ilości bagażu jest możliwe za dodatkową opłatą i po uzyskaniu zgody załogi autokaru lub Organizatora.
4. Jeżeli Podróżny dysponuje voucherem na Impreżę turystyczną, to voucher niewykorzystany w całości lub części z przyczyn leżących po stronie

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

organizowanej przez Galilea Travel Mariusz Wijas

obowiązuje dla umów podpisanych od dnia 01.12.2021

Uczestnika nie podlega reklamacji i nie może być zrealizowany w innym terminie.

5. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży ponad 24 tygodni, zobowiązane są przedstawić przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży.

§ 13 REKLAMACJE

1. W razie stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności Podróżny ma obowiązek zawiadomić o niej Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
2. Wiadomości, żądania lub skargi składane przez Podróżnego powinny być na piśmie i zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych oraz sprecyzowane oczekiwania Podróżnego i należy zgłaszać je:
(a) w trakcie trwania Imprezy turystycznej – przewodnikowi lub przedstawicielowi Organizatora;
(b) po powrocie z Imprezy turystycznej – bezpośrednio Organizatorowi, w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych od dnia zakończenia Imprezy turystycznej. Skarga może zostać skierowana na adres e-mail: biuro@galileatravel.pl lub wysłana na adres biura: ul. Zbożowa 42 lok. 407, Katowice 40-657
3. Przewodnik/ pilot nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego.
4. Organizator udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Przez datę otrzymania rozumie się datę wpływu pisma do Organizatora.
5. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Podróżnemu Imprezy turystycznej w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji.
6. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego.
7. Galilea Travel Mariusz Wijas informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach ul. Brata Alberta 4, 45-001 Katowice, adres poczty elektronicznej: sekretariat@katowice.wiuh.gov.pl).
8. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

§ 14 ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłądowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 7 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

§ 15 PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu. Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) na 3 dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres biuro@galileatravel.pl wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem. Przewóz osób poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania

specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego klient podróżujący na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres biuro@galileatravel.pl najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

§ 16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są zgodnie z § 13.
2. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd.
3. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa, a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej <http://www.katowice.wiuh.gov.pl/>.
4. W przypadku kolizji zapisów pomiędzy Umową a niniejszymi Warunkami, pierwszeństwo mają zapisy Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych 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 2017 r. poz. 683) w art. 3 w ust. 1 pkt 8). Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie pod adresem: www.sejm.gov.pl.

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Biuro Podróży Galilea Travel Mariusz Wijas będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Biuro Podróży Galilea Travel Mariusz Wijas posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Biuro Podróży Galilea Travel Mariusz Wijas stało się niewypłacalne. Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróźni 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 jakiejkolwiek 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 jakiejkolwiek 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 Podróży Galilea Travel Mariusz Wijas wykupił w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego, ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice, tel. 32/207 88 88, e-mail: kancelaria@slaskie.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności Biura Podróży Galilea Travel Mariusz Wijas dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

przetransponowana do prawa krajowego

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>