

Warunki Imprez Turystycznych z dnia 18 marca 2026 roku

Bardzo dziękujemy za zaufanie i wybór **Biura Podróży Śladami Neli**. Poniżej prezentujemy **Warunki Imprez Turystycznych** realizowanych przez **Willson Media Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**. Prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszymi warunkami i pozostajemy do Państwa dyspozycji. Jednocześnie zwracamy uwagę, że **niniejsze Warunki Imprez Turystycznych stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej**, a jej zawarcie jest traktowane jako zapoznanie się z niniejszymi warunkami i ich akceptacja przed przystąpieniem do zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej **lub przed Złożeniem Oferty udziału w imprezie**. Niniejsze **Warunki Imprez Turystycznych** zostały Państwu **udostępnione w formie elektronicznej przed wysłaniem Zapytania o możliwość udziału w imprezie turystycznej lub Złożeniem Oferty za pośrednictwem serwisu www.sladaminieli.pl lub aplikacji**, a wraz z niniejszymi Warunkami Imprez Turystycznych zostały Państwu dostarczone na adres mailowy lub udostępnione elektronicznie **Wskazówki dla Podróżnych** dotyczące wybranej przez Państwa imprezy turystycznej oraz pozostałe stosowne dokumenty wskazane w niniejszym regulaminie.

Organizatorem imprezy w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2211 z późn. zm., dalej jako „Ustawa”) **jest Willson Media Sp. z o.o.** ul. Solec 18 lok. U5, 00-410 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, za numerem KRS: 0001076508, kapitał zakładowy 100 000 pln, NIP: 7011180446, REGON: 527238357, wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego za numerem 2720, posiadająca Gwarancję Ubezpieczeniową w SIGNAL IDUNA numer M 528605 na kwotę 379 404,00 PLN, ważna od dnia 15.01.2026 do dnia 14.01.2027 dotycząca pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną/powiązane usługi turystyczne, prowadząca biuro podróży pod nazwą **„Biuro Podróży Śladami Neli”** dalej jako **„Biuro Podróży”**.

1 DEFINICJE

Ilekroć w treści niniejszych Warunkach jest mowa o:

1.1 **Organizatorze** – należy przez to rozumieć Biuro Podróży.

1.2 **Kliencie** – należy przez to rozumieć pełnoletnią osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o świadczenie usług turystycznych, na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby lub przedsiębiorcę, który zamierza zawrzeć lub zawiera Umowę o świadczenie usług turystycznych dla wskazanych przez siebie osób fizycznych.

1.3 **Uczestniku** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, wskazaną w Umowie, jako uczestniczącą w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.

1.4 **Formularzu** – należy przez to rozumieć formularz przygotowany i zamieszczony przez Organizatora na stronie internetowej **www.sladaminieli.pl lub aplikacji See More** lub dedykowanej podstronie internetowej, umożliwiający przesłanie **Zapytania lub Złożenie Oferty** udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży.

1.5 **Umowie** – należy przez to rozumieć umowę o świadczenie usług turystycznych zawieraną pomiędzy Klientem a Organizatorem stanowiącą ogół wzajemnych praw i obowiązków stron, wynikających z zawarcia Umowy o świadczenie usług turystycznych, której integralną częścią są:

- a) **niniejsze Warunki Imprez Turystycznych,**
- b) **Wskazówki dla Podróżnych,**
- c) **Zasady przetwarzania danych osobowych,**
- d) **wzór umowy, oraz**
- e) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia,**

zawarta elektronicznie między stronami, bądź na piśmie, jeżeli jest zawierana w obecności obu stron, a Klient poprosił o egzemplarz w formie papierowej.

1.6 **Niezgodności** – należy przez to rozumieć niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową.

1.7 **Warunki Imprez Turystycznych** – należy przez to rozumieć niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży, mogące być określane również jako „regulamin”, udostępnione Klientowi w formie elektronicznej **przed przesłaniem Zapytania lub Złożeniem Oferty** o możliwość udziału w Imprezie turystycznej Organizatora, a przed zawarciem Umowy.

1.8 **Imprezie turystycznej** – rozumie się przez to imprezę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych.

1.9 **Wskazówki dla Podróżnych** – należy przez to rozumieć program Imprezy organizowanej przez Biuro Podróży zawierający szczegółowe informacje dotyczące danej imprezy turystycznej udostępniony Klientowi w formie elektronicznej **przed przesłaniem Zapytania lub Złożeniem Oferty** o możliwość udziału w Imprezie turystycznej Organizatora, a przed zawarciem Umowy.

1.10 **Trwałym nośniku** – należy przez to rozumieć sposób udokumentowania dokonania danej czynności, rozumiany jako materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Organizatorowi przechowywanie kierowanej do niego informacji i dostęp do niej w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci np. za pośrednictwem e-maila lub na piśmie.

1.11 **Ustawa/Ustawa o imprezach turystycznych** – należy przez to rozumieć ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku (Dz.U. 2017 poz. 2361 z późn. zm.).

1.12 **Zapytanie** – należy przez to rozumieć kontakt Klienta z Organizatorem (za pośrednictwem Formularza, e-mail lub telefonu) mający na celu sprawdzenie ogólnej dostępności miejsc, który nie rodzi skutków w postaci rezerwacji ani zobowiązań finansowych.

1.13 **Złożenie Oferty** – należy przez to rozumieć przesłanie wypełnionego Formularza w opcji „Rezerwuję i płacę opłatę rezerwacyjną”, stanowiące wiążącą ofertę zakupu Imprezy Turystycznej przez Klienta, która wymaga potwierdzenia dostępności przez Organizatora w terminie 48 godzin roboczych.

1.14. **Opłata Rezerwacyjna** – należy przez to rozumieć kwotę w wysokości **300 PLN od osoby, stanowiącą pierwszą część ceny imprezy turystycznej**, płatną przez Klienta w momencie Złożenia Oferty. W przypadku potwierdzenia dostępności miejsc przez Organizatora, opłata ta jest w całości zaliczana na poczet ceny całkowitej. W przypadku braku dostępności miejsc, Opłata Rezerwacyjna podlega zwrotowi w pełnej wysokości na zasadach określonych w pkt 3.4. W przypadku braku dostępności miejsc, Organizator w terminie **do 48 godzin roboczych** od momentu poinformowania Klienta o braku dostępności, **zleci zwrot** Opłaty Rezerwacyjnej w pełnej wysokości na rachunek, z którego dokonano płatności.

2 INFORMACJE PRZED ZAWarciEM UMOWY

2.1 Organizator udziela Klientowi we **Wskazówkach dla Podróżnych** zanim ten zwiąże się jakąkolwiek Umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą (**Złożeniem Oferty**), następujących informacji dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:

- a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej;
- b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu;
- c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- d) liczbę i rodzaj posiłków;
- e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej;
- f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczbie grupy;
- g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej;
- h) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
- j) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
- k) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;

2.2 Imprezy Turystyczne z uwagi na swój charakter (terenowy, przyrodniczy) nie są przystosowane dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową, chyba że co innego wynika z opisu konkretnej imprezy turystycznej we Wskazówkach dla Podróżnych lub Organizator potwierdzi dostosowanie Imprezy do zgłoszonych przez Klienta potrzeb.

2.3 Organizator przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej, informuje Klienta w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w ust. 2.1 pkt a-k oraz ust. 2.2.

2.4 Informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu zgodnie z wymogami art. 40 ust. 1 pkt. 9 Ustawy są podawane przed zawarciem Umowy (w tym w szczególności o zalecanym posiadaniu karty EKUZ w przypadku wypraw na teren EOG).

3 UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

3.1 Klient za pośrednictwem strony www.sladamini.pl i/lub aplikacji See More może zapoznać się z prezentacją wyprawy i dokonać:

a) **Zapytania** – poprzez formularz, e-mail lub telefon, w celu sprawdzenia ogólnej dostępności miejsc. Zapytanie nie stanowi rezerwacji ani oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

b) **Złożenia Oferty** – poprzez wypełnienie Formularza i kliknięcie przycisku „**Rezerwuję i płacę opłatę rezerwacyjną**”. Czynność ta stanowi wiążącą ofertę zakupu Imprezy Turystycznej przez Klienta (model „on-request”).

3.2 W przypadku wyboru ścieżki **Złożenia Oferty** (pkt 3.1 lit. b), Klient zobowiązany jest do wniesienia **Oplaty Rezerwacyjnej w wysokości 300 PLN od każdej zgłoszonej osoby**. Po otrzymaniu Złożenia Oferty oraz Oplaty Rezerwacyjnej, Organizator w terminie do **48 godzin roboczych** dokonuje weryfikacji dostępności miejsc i świadczeń u podwykonawców.

3.3 W przypadku potwierdzenia dostępności miejsc, Organizator przesyła Klientowi link do uzupełnienia szczegółowych danych wszystkich uczestników niezbędnych do zawarcia Umowy. Po otrzymaniu tych danych Organizator przesyła Klientowi na Trwały Nośnik (e-mail) **Potwierdzenie Rezerwacji** wraz z Umową oraz pozostałymi dokumentami wskazanymi w pkt 1.5. Wpłacona Opłata Rezerwacyjna (300 PLN od osoby) zostaje zaliczona na poczet ceny całkowitej jako jej pierwsza część.

3.4 W przypadku braku dostępności miejsc na daną wyprawę, Organizator informuje o tym Klienta w terminie wskazanym w pkt 3.2, a propozycja zawarcia Umowy wygasa. W takiej sytuacji Organizator **zleca zwrot pełnej kwoty Oplaty Rezerwacyjnej** na rachunek Klienta w ciągu 48 godzin roboczych od przekazania informacji o braku dostępności.

3.5 Po otrzymaniu Potwierdzenia Rezerwacji (o którym mowa w pkt 3.3), Klient zobowiązany jest do terminowego wniesienia płatności zgodnie z harmonogramem w pkt 3.6:

3.6 Cena imprezy turystycznej jest **ceną dwuskładnikową**, na którą składa się kwota w PLN oraz kwota w EUR. Po otrzymaniu Potwierdzenia Rezerwacji, Klient zobowiązany jest do wniesienia pozostałych części ceny (składnika EUR) zgodnie z poniższym harmonogramem płatności:

a) W przypadku gdy Umowa zostaje zawarta w terminie **powyżej 75 dni** przed datą rozpoczęcia wyprawy, płatność ceny (składającej się z części PLN oraz EUR) następuje w trzech etapach:

- **I część ceny (Opłata Rezerwacyjna):** 300 PLN od osoby – płatna w momencie Złożenia Oferty (inicjuje proces rezerwacji);
- **II część ceny (40% składnika EUR):** płatna w walucie EUR w ciągu 7 dni od otrzymania Potwierdzenia Rezerwacji;
- **III część ceny (60% składnika EUR):** płatna w walucie EUR w nieprzekraczalnym terminie – najpóźniej na 75 dni przed datą rozpoczęcia wyprawy.

b) W przypadku gdy Umowa zostaje zawarta w terminie **krótszym niż 75 dni** przed datą rozpoczęcia wyprawy (tzw. rezerwacje późne), płatność następuje w dwóch etapach:

- **I część ceny (Opłata Rezerwacyjna):** 300 PLN od osoby – płatna w momencie Złożenia Oferty;
- **II część ceny (Cena końcowa):** 100% części walutowej (EUR) – płatna jednorazowo w ciągu 24 godzin od otrzymania Potwierdzenia Rezerwacji.

3.7 Dokładne kwoty oraz terminy płatności (konkretne daty kalendarzowe) dla każdej z rat zostaną wskazane Klientowi w Potwierdzeniu Rezerwacji przesłanym na Trwały Nośnik. Brak wpłaty którejkolwiek z rat w wyznaczonym terminie stanowi nienależyte wykonanie Umowy przez Klienta i może skutkować rozwiązaniem Umowy przez Organizatora z winy Klienta.

3.8 **Umowa o udział w imprezie turystycznej zostaje zawarta** w momencie wysłania przez Organizatora Potwierdzenia Rezerwacji na Trwały Nośnik Klienta, pod warunkiem terminowej wpłaty Zaliczki.

3.9 Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w Umowie.

3.10 Klient, który zawarł Umowę, dokonuje tego również w imieniu wszystkich zgłoszonych na Umowie uczestników i przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez tychże Uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie ich o wszystkich szczegółach wyprawy oraz treści otrzymanej dokumentacji.

3.11 Dane Uczestników (imiona, nazwisko, data urodzenia) są przekazywane do podwykonawców i partnerów Organizatora (hotele, transport, atrakcje) w celu realizacji Umowy. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności tych danych z dokumentami tożsamości. Niektóre aktywności mogą wymagać dodatkowych zgód lub certyfikatów (np. uprawnień nurkowych lub oświadczeń zdrowotnych).

3.12 Z uwagi na dwuskładnikowy charakter ceny (PLN oraz EUR), Klient dokonuje wpłat na odrębne rachunki bankowe Organizatora (rachunek w PLN dla części złotówkowej oraz rachunek w EUR dla części walutowej).

3.13 Składnik ceny wyrażony w PLN (Opłata Rezerwacyjna) nie podlega przeliczeniu na walutę EUR, a składniki ceny wyrażone w EUR nie podlegają przeliczeniu na PLN, chyba że strony w drodze indywidualnych ustaleń na trwałym nośniku postanowią inaczej.

4 DOKONANIE ZAPŁATY

4.1 Na łączną cenę imprezy turystycznej składają się: świadczenia opisane we Wskazówkach dla Podróżnych, obowiązkowe składki na **Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP)** oraz **Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG)**, a także koszt ubezpieczenia podstawowego.

4.2 Terminy oraz zasady wnoszenia poszczególnych części ceny (I, II i III część) określa **pkt 3.6** niniejszych Warunków, **chyba że strony postanowią inaczej (np. w ramach ofert promocyjnych lub indywidualnych ustaleń potwierdzonych przez Organizatora na Trwałym Nośniku)**. Wiążące dla stron kwoty oraz konkretne daty płatności zostaną każdorazowo wskazane w **Potwierdzeniu Rezerwacji**.

4.3 Za termin dokonania płatności uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Organizatora. W przypadku braku wpłaty którejkolwiek z rat w wyznaczonym terminie, Organizator **wezwe Klienta (za pośrednictwem poczty e-mail) do dokonania wpłaty w dodatkowym terminie (np. 3 dni roboczych)**. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Organizator uprawniony jest do rozwiązania Umowy z winy Klienta, co będzie traktowane jako rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej na zasadach określonych w pkt 5.

4.4 **Rozliczenia walutowe:** Klient zobowiązany jest do dokonania wpłat w walutach i na rachunki bankowe wskazane w Potwierdzeniu Rezerwacji. Organizator informuje, że:

- **Zaleca się wybór przelewu typu SEPA** zamiast przelewu SWIFT. Przelewy SEPA w obrębie Europejskiego Obszaru Gospodarczego są zazwyczaj bezpłatne lub nisko płatne i gwarantują, że na konto Organizatora wpłynie pełna kwota bez potrąceń przez tzw. banki pośredniczące.
- W przypadku wyboru przelewu w standardzie **SWIFT**, Klient zobowiązany jest do wybrania opcji kosztowej „**OUR**” (wszelkie koszty przelewu pokrywa nadawca).
- Na rachunek Organizatora musi wpłynąć **pełna kwota ceny** wskazana w Umowie. W przypadku wpływu kwoty pomniejszonej o prowizję bankowe (co często zdarza się przy przelewach SWIFT), Klient zostanie wezwany do uzupełnienia powstałej niedopłaty przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4.5 Usługi dodatkowe i fakultatywne:

a) Koszt atrakcji fakultatywnych wybranych w procesie rezerwacji powiększa łączny składnik walutowy ceny (EUR) i jest rozliczany proporcjonalnie w ramach II i III części ceny.

b) Organizator rekomenduje zawarcie dobrowolnych ubezpieczeń: od kosztów rezygnacji i przerwania podróży (produkt **Bezpieczne Rezerwacje**) oraz rozszerzonego ubezpieczenia kosztów leczenia (produkt **Bezpieczne Podróże**). Klient może skorzystać z oferty partnera Organizatora (**SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.**) lub wybrać dowolnego innego ubezpieczyciela.

c) Dokumentacja ubezpieczeniowa partnera Organizatora (Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz Dokument zawierający informacje o produkcie – IPID) dla produktów „Bezpieczne Rezerwacje” oraz „Bezpieczne Podróże” jest dostępna do pobrania na stronie **www.sladamineli.pl**. Klient ma możliwość zapoznania się z nią oraz jej pobrania w momencie Złożenia Oferty, a po potwierdzeniu rezerwacji otrzymuje ją również drogą mailową na Trwały Nośnik.

d) W przypadku skorzystania z oferty **SIGNAL IDUNA** przez link Organizatora, Klient przyjmuje do wiadomości rygorystyczne terminy zawarcia polisy wynikające z OWU tego ubezpieczyciela:

- jeżeli do rozpoczęcia wyprawy pozostało **30 dni lub więcej** – ubezpieczenie musi zostać wykupione w ciągu **14 dni** od daty dokonania pierwszej wpłaty (np. Opłaty Rezerwacyjnej 300 PLN);
- jeżeli do rozpoczęcia wyprawy pozostało **mniej niż 30 dni** – ubezpieczenie musi zostać wykupione **w tym samym dniu**, w którym dokonano pierwszej wpłaty.

e) W przypadku wyboru innego ubezpieczyciela niż rekomendowany, Klient zobowiązany jest do **samodzielnego sprawdzenia terminów i warunków** zawarcia polisy u danego ubezpieczyciela. Organizator informuje, że terminy te mogą się różnić w zależności od wybranego towarzystwa ubezpieczeniowego.

f) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak ochrony ubezpieczeniowej wynikający z niedopełnienia przez Klienta terminów lub formalności wymaganych przez wybranego ubezpieczyciela.

4.6 Dokumenty podróży i tożsamości:

a) Klient oraz każdy Uczestnik zobowiązani są posiadać ważne dokumenty uprawniające do przekroczenia granicy (dowód osobisty lub paszport, zależnie od wymogów kraju docelowego) oraz inne dokumenty niezbędne do udziału w wyprawie (np. wizy, certyfikaty, uprawnienia).

b) Organizator rekomenduje, aby każdy Uczestnik posiadał przy sobie ważną kartę **EKUZ (Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego)**.

c) Organizator nie pośredniczy w uzyskiwaniu wiz, zgód, dokumentów osobistych ani innych dokumentów prywatnych związanych z wyjazdem za granicę.

d) Przed rozpoczęciem imprezy Organizator wysyła Klientowi drogą mailową dokumenty podróży (np. vouchery, bilety). Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych w tych dokumentach (zgodnie z dokumentami tożsamości) oraz do posiadania ich przy sobie podczas wyjazdu w formie elektronicznej lub wydruku.

4.7 Systemy płatności i dane osobowe:

a) Płatność części ceny wyrażonej w PLN (Opłata Rezerwacyjna) odbywa się za pośrednictwem serwisu płatności elektronicznych **Przelewy24** (dostępne metody: BLIK, szybkie przelewy, karty płatnicze).

b) Płatność części ceny wyrażonych w walucie **EUR** odbywa się **wyłącznie w formie tradycyjnego przelewu bankowego** na rachunek walutowy Organizatora wskazany w Potwierdzeniu Rezerwacji. Organizator nie udostępnia możliwości opłacenia składnika EUR poprzez systemy płatności natychmiastowych.

c) Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji płatności elektronicznych w PLN jest **PayPro SA** (ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań). Pełne dane rejestrowe oraz zasady przetwarzania danych są dostępne w regulaminie serwisu Przelewy24, z którym Klient ma obowiązek zapoznać się przed dokonaniem transakcji.

d) W przypadku płatności kartą płatniczą, dane karty są przetwarzane bezpośrednio przez certyfikowanego operatora płatności i nie są zapisywane ani przechowywane w systemach Organizatora.

e) Za termin dokonania płatności uznaje się datę wpływu środków na rachunek Organizatora, z uwzględnieniem procedury dodatkowego terminu określonej w pkt 4.3.

f) **Rozliczenia bezgotówkowe:** Z uwagi na model sprzedaży na odległość oraz dwuskładnikowy charakter ceny (PLN/EUR), Organizator prowadzi rozliczenia **wyłącznie w formie bezgotówkowej**. Płatności gotówkowe nie są przyjmowane.

5 ZAKRES ŚWIADCZEŃ I OFERTA

5.1 Dokumentacja oferty: Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest na podstawie dokumentu „**Wskazówki dla Podróżnych**” oraz Potwierdzenia Rezerwacji. Informacje zamieszczone na stronie internetowej www.sladamineli.pl oraz w aplikacji See More mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany danych w tych serwisach w każdym czasie przed zawarciem Umowy.

5.2 Zmiany przedumowne: Jeżeli przed zawarciem Umowy nastąpi zmiana informacji zawartych we Wskazówkach dla Podróżnych, Organizator niezwłocznie poinformuje o tym Klienta w sposób jasny i zrozumiały (zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych).

5.3 Miejsce rozpoczęcia wyprawy i brak przelotów:

- Cena wyprawy **nie obejmuje kosztów biletów lotniczych**. Klient dokonuje zakupu przelotów we własnym zakresie i na własny koszt. Umowa o przewóz lotniczy zawierana jest bezpośrednio pomiędzy Klientem a wybraną linią lotniczą i stanowi usługę odrębną, realizowaną poza biurem Organizatora.
- Organizator może wskazać rekomendowane połączenie lotnicze, z którego korzysta pilot lub inni uczestnicy, jednak ostateczna decyzja o wyborze lotu należy do Klienta.
- Wyprawa rozpoczyna się i kończy w porcie docelowym (np. lotnisko Keflavík na Islandii). Szczegółowe miejsce i godzina zbiórki oraz zakończenia wyprawy wskazane są w Potwierdzeniu Rezerwacji. Świadczenia Organizatora oraz jego odpowiedzialność za Uczestników obejmują wyłącznie okres od momentu zbiórki do momentu rozwiązania grupy w porcie docelowym.

- d) Klient jest zobowiązany do stawienia się w miejscu zbiórki o wskazanym czasie. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub odwołania lotów nabytych przez Klienta indywidualnie. W przypadku spóźnienia uniemożliwiającego terminowe dotarcie na miejsce zbiórki, Klient zobowiązany jest dołączenia do grupy na własny koszt.
- e) Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji, o którym mowa w pkt 4.5, w wersji podstawowej obejmuje zazwyczaj wyłącznie cenę usług świadczonych przez Organizatora (usługi lądowe). Jeżeli Klient chce ubezpieczyć również koszt biletu lotniczego, zobowiązany jest do wykupienia odrębnej polisy na ten cel lub rozszerzenia polisy o koszt biletu bezpośrednio u Ubezpieczyciela.
- f) Klient jest zobowiązany do stawienia się w miejscu zbiórki o wskazanym czasie. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub odwołania lotów nabytych przez Klienta indywidualnie, które uniemożliwiłyby terminowe dotarcie na miejsce zbiórki.
- g) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za koszty biletów lotniczych w przypadku rezygnacji Klienta z wyprawy lub odwołania wyprawy przez Organizatora z przyczyn określonych w regulaminie lub ustawie.

5.4 Czas trwania i transport: Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport. W niektórych przypadkach program w miejscu docelowym może być realizowany w godzinach nocnych, a zakwaterowanie lub powrót mogą odbywać się w godzinach porannych, co wynika z dostępnych rozkładów lotów i logistyki wyprawy.

5.5 Życzenia specjalne: Klient może zgłaszać Organizatorowi indywidualne życzenia pozaumowne (np. konkretne diety, standard pokoju, potrzeby medyczne). Organizator zweryfikuje możliwość ich spełnienia, jednak wiążące dla stron jest wyłącznie mailowe potwierdzenie realizacji danego życzenia przez Organizatora.

5.6 Grupy prywatne i wyjazdy typu incentive:

- a) Na życzenie Klienta (indywidualnego lub instytucjonalnego) Organizator może przygotować ofertę dla grupy prywatnej lub wyjazdu typu incentive (wyjazdy motywacyjne, integracyjne).
- b) Ze względu na specyfikę takich zamówień, minimalna liczba uczestników, szczegółowy zakres świadczeń, dedykowane atrakcje oraz harmonogram płatności są określane każdorazowo w drodze odrębnych ustaleń (Oferty Dedykowanej).
- c) Organizator zastrzega, że w przypadku grup prywatnych i incentive mogą obowiązywać inne niż określone w niniejszym Regulaminie zasady rezygnacji i zwrotów, wynikające z warunków narzuconych przez podwykonawców (np. hotele, firmy transportowe). Wszelkie takie odstępstwa zostaną wskazane w Ofercie Dedykowanej lub odrębnej Umowie i mają pierwszeństwo przed zapisami Regulaminu.

6 REZYGNACJA, ZMIANA UMOWY ORAZ OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

6.1 Odstąpienie od Umowy: Klient może w każdym czasie przed rozpoczęciem wyprawy zrezygnować z udziału w niej (odstąpić od Umowy). Rezygnacja wymaga złożenia oświadczenia w formie elektronicznej (e-mail) lub pisemnej.

6.2 Koszty rezygnacji: W przypadku rezygnacji, Organizator ma prawo obciążyć Klienta opłatą za odstąpienie, odpowiadającą realnie poniesionym i bezzwrotnym kosztom u podwykonawców (hotele, transport, atrakcje). Średnie koszty odstąpienia, wyliczone na podstawie doświadczenia Organizatora, wynoszą:

- **do 75 dni** przed rozpoczęciem wyprawy: stała kwota **300 PLN** (pokrywająca koszty operacyjne i administracyjne);
- **od 74 do 31 dni** przed rozpoczęciem wyprawy: kwota **300 PLN oraz 40% części ceny w walucie EUR**;
- **30 dni i mniej** przed rozpoczęciem wyprawy: **100% całkowitej ceny wyprawy** (PLN + EUR).

6.3 Rezygnacja z biletów lotniczych: Organizator przypomina, że koszty rezygnacji z biletów lotniczych (nabytych przez Klienta samodzielnie) podlegają regulaminowi wybranej linii lotniczej. Organizator nie pośredniczy w procesie zwrotu środków za bilety lotnicze.

6.4 Przeniesienie uprawnień (Zmiana Uczestnika / Osoba zastępcza)

- a) Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w wyprawie wszystkie przysługujące mu uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. Klient jest wyłącznie uprawniony do zgłaszania takiej zmiany.
- b) **Terminy i zasady:** O zmianie Uczestnika należy poinformować Organizatora mailowo nie później niż na **7 dni przed rozpoczęciem wyprawy**.
- c) Zawiadomienie o zmianie uczestnika dokonane nie później niż **7 dni przed rozpoczęciem wyprawy** uznaje się za dokonane w terminie ustawowym i jest dla Organizatora wiążące.

Zgłoszenie zmiany w terminie krótszym niż 7 dni jest możliwe wyłącznie za zgodą Organizatora i zależy od technicznych możliwości dokonania zmian u podwykonawców (np. listy ubezpieczeniowe, zakwaterowanie).

Koszty administracyjne: Zmiana Uczestnika wiąże się z opłatą manipulacyjną pokrywającą koszty dodatkowej pracy biurowej:

- **do 40 dni przed wyjazdem:** zmiana bezpłatna;
 - **od 39 dni do 7 dni przed wyjazdem:** opłata **300 PLN** od osoby;
 - **poniżej 7 dni przed wyjazdem** (o ile zmiana jest jeszcze możliwa): opłata **600 PLN** od osoby.
- d) **Ważne:** Powyższe opłaty dotyczą wyłącznie dokumentacji Organizatora (zmiana w polisach ubezpieczeniowych, listach kwaterników, dokumentach biurowych). Klient we własnym zakresie ponosi pełną odpowiedzialność za koszty i procedury zmiany danych w liniach lotniczych (bilety lotnicze). Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dokonania zmiany przez przewoźnika.
- e) Za nieuiszczoną część ceny wyprawy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika, Klient oraz osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- f) Pod pojęciem zmiany Uczestnika rozumie się każdą zmianę danych osobowych służących identyfikacji osoby fizycznej, zgodnie z aktualnymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO).

6.5 Dyscyplina i punktualność: Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania godzin zbiórek oraz harmonogramu dnia przekazywanego przez Pilot/Przewodnika. Ze względu na specyfikę wypraw (okna pogodowe, rezerwacje godzinowe atrakcji), punktualność jest kluczowa dla realizacji programu.

6.6 Procedura spóźnienia:

- a) W przypadku braku stawienia się Uczestnika na zbiórkę, Pilot podejmie rozsądną próbę kontaktu telefonicznego (na numer podany przy rezerwacji).
- b) Czas oczekiwania na spóźnioną osobę jest ograniczony (zazwyczaj do 15 minut) i zależy od decyzji Pilot oraz wymogów logistycznych danego dnia.
- c) Po bezskutecznym upływie czasu oczekiwania, grupa kontynuuje program bez spóźnionego Uczestnika.

6.7 Konsekwencje spóźnienia: Uczestnik, który nie stawiał się na zbiórkę o wyznaczonym czasie, zobowiązany jest do dotarcia do grupy na własny koszt i ryzyko. Organizator nie zwraca kosztów za niewykorzystane w tym czasie świadczenia.

6.8 Wykluczenie z wyprawy: W przypadku, gdy zachowanie Uczestnika rażąco narusza porządek, bezpieczeństwo lub uniemożliwia realizację programu (w tym uporczywe spóźnianie się), Organizator/Pilot ma prawo rozwiązać Umowę z takim Uczestnikiem w trybie natychmiastowym w trakcie trwania wyprawy (zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych).

7 UCZESTNICTWO, OPIEKA I DOSTĘPNOŚĆ

7.1 Uczestnictwo niepełnoletnich: Osoby niepełnoletnie mogą uczestniczyć w wyprawie wyłącznie pod opieką rodziców lub opiekunów prawnych (lub innych osób dorosłych wskazanych przez rodziców na podstawie stosownego upoważnienia). Organizator nie świadczy usług opiekuńczych nad dziećmi ani osobami niepełnoletnimi.

7.2 Deklaracja wieku: Klient ma obowiązek poinformować Organizatora o uczestnictwie dziecka już na etapie Zgłoszenia (on-request), podając jego dokładny wiek. Jest to niezbędne do weryfikacji dostępności odpowiednich fotelików w transporcie oraz dostosowania tempa niektórych atrakcji.

7.3 Dostępność i sprawność ruchowa: Ze względu na aktywny charakter wypraw, poruszanie się w trudnym, naturalnym terenie (np. pola lawowe, śliskie podejścia pod wodospady, wejścia do jaskiń) oraz specyfikę islandzkiej infrastruktury, imprezy Organizatora **nie są przystosowane do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej.**

- Dokonując rezerwacji, Klient potwierdza, że stan zdrowia i kondycja fizyczna Uczestników pozwalają na bezpieczny udział w programie opisanym we Wskazówkach dla Podróżnych.

7.4 Zakaz zabierania zwierząt: Organizator co do zasady nie dopuszcza zabierania zwierząt domowych na wyprawę. Wyjątek stanowi sytuacja, w której chęć uczestnictwa ze zwierzęciem zostanie zgłoszona Organizatorowi na etapie składania zapytania, a Organizator uzyska stosowne zgody od podwykonawców (np. hoteli, przewoźników) i przekaże Klientowi oficjalne potwierdzenie drogą mailową. W przypadku braku takiego potwierdzenia, zabranie zwierzęcia jest niedopuszczalne, co nie może być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

7.5 Odpowiedzialność za mienie i przedmioty wartościowe

a) Klient oraz każdy Uczestnik zobowiązani są do sprawowania należytego nadzoru nad swoim mieniem, w szczególności nad: dokumentami podróży, środkami płatniczymi, biżuterią, sprzętem elektronicznym (aparaty, telefony, laptopy) oraz niezbędnymi lekarstwami.

b) Organizator nie świadczy usług depozytowych i nie ponosi odpowiedzialności za utratę, zagubienie, kradzież lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych pozostawionych bez nadzoru (np. w pokoju hotelowym, w pojeździe lub w miejscach publicznych).

7.6 Używanie dronów i sprzętu specjalistycznego

a) Organizator informuje, że w wielu miejscach (np. Parki Narodowe na Islandii, obszary prywatne, okolice lotnisk) obowiązują surowe ograniczenia lub całkowity zakaz używania dronów.

b) Klient zamierzający korzystać z drona lub innego sprzętu wymagającego zezwoleń, zobowiązany jest do **samodzielnego sprawdzenia aktualnych przepisów** i uzyskania niezbędnych zgód przed rozpoczęciem wyprawy.

c) Uczestnik ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność (cywilną i karną) za ewentualne mandaty, konfiskatę sprzętu lub szkody wyrządzone osobom trzecim w wyniku nielegalnego lub nieumiejętnego używania drona.

d) Pilot/Przewodnik ma prawo zakazać używania drona w danym momencie, jeżeli uzna, że zagraża to bezpieczeństwu grupy, narusza spokój innych osób lub jest niezgodne z lokalnym prawem.

7.7 Zakwaterowanie: Mieszkania, apartamenty, pokoje hotelowe i pensjonatowe mogą być zajmowane wyłącznie przez liczbę osób dorosłych i dzieci potwierdzoną w Umowie. Każdy Uczestnik jest zobowiązany do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz przestrzegania regulaminów obowiązujących w danych obiektach.

7.8 Punktualność i logistyka: Uczestnicy są zobowiązani do przestrzegania terminów zbiórek oraz czasu wyznaczonego na poszczególne aktywności. W przypadku niestawienia się Uczestnika w wyznaczonym miejscu i czasie:

- wszelkie dodatkowe koszty logistyczne związane z dołączeniem do grupy (np. taksówka, dodatkowy transport) pokrywa w całości Uczestnik;
- opłaty te są związane z zaniechaniem lub niedbalstwem Uczestnika i nie podlegają zwrotowi przez Organizatora.

7.9 Wcześniejszy przyjazd lub przedłużenie pobytu: Uczestnicy planujący wcześniejszy przyjazd na miejsce zbiórki lub przedłużenie pobytu po zakończeniu wyprawy mogą zwrócić się do Organizatora o pomoc w weryfikacji możliwości technicznych (np. dostępność noclegu), jednak Organizator nie gwarantuje ich realizacji. W przypadku realizacji takich usług:

- Uczestnik we własnym zakresie i na własny koszt dokonuje rezerwacji lub zmian w biletach lotniczych, noclegach i innych świadczeniach;
- Uczestnik musi samodzielnie zweryfikować ważność dokumentów podróży i ewentualnych wiz na ten dodatkowy okres;
- **WAŻNE (Brak ochrony ubezpieczeniowej):** Ubezpieczenie zapewnione przez Organizatora obowiązuje **wyłącznie w dniach trwania wyprawy** określonych w Umowie. Dni przed oficjalnym rozpoczęciem wyprawy (wcześniejszy przyjazd) oraz dni po jej oficjalnym zakończeniu (przedłużenie pobytu) **nie są objęte ochroną ubezpieczeniową Organizatora**. W takim przypadku Uczestnik jest zobowiązany do wykupienia dodatkowej, indywidualnej polisy ubezpieczeniowej na te okresy we własnym zakresie.

7.10 Współdziałanie i standardy zachowania: Organizator oczekuje, że Uczestnicy będą aktywnie współdziałać z Pilotem, aby wyprawa przebiegała zgodnie z Umową i w dobrej atmosferze. W ramach współdziałania Uczestnik zobowiązuje się w szczególności do:

- **Szanowania przestrzeni grupy:** Niewykonywania czynności, które mogą przeszkadzać innym Uczestnikom w korzystaniu z wyprawy (np. zachowanie naruszające spokój innych, brak higieny współpracy w grupie).
- **Stosowania się do poleceń:** Bezwzględne przestrzeganie instrukcji Pilota oraz podwykonawców (np. lokalnych przewodników, instruktorów), co jest kluczowe dla zachowania bezpieczeństwa.
- **Pieczny nad małoletnimi:** Rodzice lub opiekunowie są zobowiązani do sprawowania stałej i właściwej opieki nad osobami małoletnimi pozostającymi pod ich nadzorem.

- **Weryfikacji stanu zdrowia:** Właściwej oceny własnego stanu zdrowia przed i w trakcie wyprawy oraz informowania Pilota o wszelkich dolegliwościach, które mogą wpłynąć na realizację programu lub bezpieczeństwo innych.
- **Dopełnienia wymogów formalnych:** Posiadania przez cały czas trwania wyprawy ważnych dokumentów tożsamości, ewentualnych wiz oraz dokumentów podróży przesłanych przez Organizatora.

8 ZMIANA CENY

8.1 Warunki podwyższenia ceny: Stosownie do art. 45 ust. 1 Ustawy, Organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny wyprawy po zawarciu Umowy, wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

- **I.** ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
- **II.** wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych (np. podatki lokalne, opłaty lotniskowe, opłaty za wstęp do parków narodowych);
- **III.** kursów walut mających znaczenie dla danej wyprawy (np. relacja EUR do ISK).

Zasada rozliczeń walutowych: W przypadku dokonywania przez Klienta płatności w PLN (za część ceny wycenioną w EURO), do wyliczenia ewentualnej zmiany ceny przyjmuje się kurs sprzedaży EURO Banku Millennium S.A. z dnia zawarcia Umowy (wpłata I raty) oraz z dnia dokonywania ostatecznej dopłaty.

8.2 Termin i forma podwyżki: Cena nie może zostać podwyższona w okresie **20 dni przed datą rozpoczęcia wyprawy**. O zmianie ceny Organizator powiadomi Klienta na trwałym nośniku (e-mail) wraz z uzasadnieniem i wskazaniem sposobu obliczenia podwyżki.

8.3 Prawo do obniżki ceny: Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów wymienionych w pkt 8.1, które nastąpiło po zawarciu Umowy. W takim przypadku Organizator może odliczyć rzeczywiste koszty obsługi zwrotu (np. koszty operacji bankowych).

8.4 Zmiany nieistotne: Organizator ma prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem wyprawy, jeżeli zmiana jest **nieznaczna** (np. zmiana kolejności punktów programu przy zachowaniu wszystkich atrakcji). Organizator poinformuje o tym Klienta mailowo w sposób jasny i zrozumiały.

8.5 Zmiany istotne i „Zasada 8%”: Jeżeli przed rozpoczęciem wyprawy Organizator:

1. jest zmuszony zmienić główne właściwości usług (np. termin wyprawy, miejsce docelowe),
2. nie może spełnić potwierdzonych wcześniej życzeń specjalnych Klienta,
3. proponuje podwyższenie ceny **przekraczające 8% całkowitej ceny wyprawy**, – niezwłocznie powiadamia o tym Klienta drogą mailową.

8.6 Decyzja Klienta: W sytuacjach opisanych w pkt 8.5, Organizator wyznacza Klientowi termin **7 dni** na poinformowanie, czy Klient:

1. **przyjmuje** proponowaną zmianę;
2. **odstępuje od Umowy** za zwrotem wszystkich wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za rezygnację;
3. odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną (jeśli jest oferowana).

Brak odpowiedzi Klienta w terminie 7 dni skutkuje automatycznym rozwiązaniem Umowy i zwrotem wszystkich środków przez Organizatora.

8.7 Odwołanie wyprawy przez Organizatora (Minimalna liczba uczestników): Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy i dokonania pełnego zwrotu wpłat (bez dodatkowego odszkodowania), jeżeli liczba osób, które zawarły Umowę, jest mniejsza niż **minimalna liczba uczestników określona dla danej wyprawy w dokumencie „Wskazówki dla Podróżnych”**. Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy z tego powodu następuje najpóźniej:

- na **20 dni** przed rozpoczęciem wyprawy (w przypadku wypraw trwających ponad 6 dni);
- na **7 dni** przed rozpoczęciem wyprawy (w przypadku wypraw trwających od 2 do 6 dni).

8.8 Zwrot wpłat: W każdym przypadku rozwiązania Umowy (przez Klienta zgodnie z pkt 8.6 lub przez Organizatora zgodnie z pkt 8.7), Organizator zwraca wszystkie wniesione wpłaty (PLN i EUR) niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia rozwiązania Umowy. Zwrotowi nie podlega składka za ubezpieczenie od kosztów rezygnacji, której zwrot następuje bezpośrednio u ubezpieczyciela zgodnie z OWU.

9 ODSTĄPIENIE OD UMOWY I KOSZTY REZYGNACJI

9.1 Forma odstąpienia: Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem wyprawy. Rezygnacja wymaga formy dokumentowej (e-mail na adres: podroze@sladamineli.pl). O dacie rezygnacji decyduje moment otrzymania wiadomości przez Organizatora.

9.2 Opłata za odstąpienie (Koszty rezygnacji): Zgodnie z harmonogramem płatności oraz zobowiązaniami Organizatora wobec podwykonawców (bezzwrotne rezerwacje hoteli, aut i atrakcji), w przypadku rezygnacji Klienta z przyczyn niezależnych od Organizatora, pobierane są następujące opłaty:

- **od dnia zawarcia Umowy do 76. dnia** przed rozpoczęciem wyprawy: opłata w wysokości **300 PLN oraz 40% składnika ceny w walucie EUR** (równowartość wniesionej I raty i opłaty rezerwacyjnej);
- **od 75. dnia do dnia rozpoczęcia wyprawy** (lub w przypadku niepojawienia się na zbiórce): opłata w wysokości **100% całkowitej ceny wyprawy** (suma wszystkich wpłat w PLN i EUR).

Ważne: Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od Umowy są **natychmiast wymagalne** (potrącane z wpłat już dokonanych przez Klienta).

9.3 Uzasadnienie kosztów: Wysokość opłat wynika z faktu, że na 75 dni przed rozpoczęciem wyprawy wszystkie świadczenia lądowe (noclegi, transport, przewodnicy, atrakcje) są opłacane przez Organizatora w formie bezzwrotnej i nie mogą zostać odzyskane w przypadku rezygnacji Uczestnika. Na żądanie Klienta Organizator uzasadni wysokość pobranej opłaty za odstąpienie.

9.4 Brak dokumentów i niestawienie się: Za rezygnację z winy Klienta (skutkującą opłatą 100%) uznaje się również sytuację, gdy rozpoczęcie wyprawy nie jest możliwe z powodu:

- braku ważnego paszportu lub wizy (w tym niewystarczającej daty ważności dokumentu);
- braku zgód dla osób niepełnoletnich podróżujących bez rodziców;
- niestawienia się w miejscu zbiórki o wyznaczonym czasie.

9.5 Siła wyższa: Klient jest zwolniony z opłaty za odstąpienie wyłącznie w przypadku wystąpienia w miejscu docelowym nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (np. wojna), które uniemożliwiają realizację wyprawy. W takim przypadku Klient otrzymuje zwrot wszystkich wpłat w terminie 14 dni, bez dodatkowego odszkodowania.

9.6 Brak prawa do 14 dni na zwrot: Organizator przypomina, że w przypadku usług turystycznych zawieranych na odległość, prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni bez podania przyczyny nie przysługuje (art. 3 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta).

9.7 Rezygnacja w trakcie wyprawy Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z kontynuowania udziału w wyprawie (np. z powodów osobistych, nagłej choroby własnej lub dziecka). W takim przypadku:

- Klientowi **nie przysługuje zwrot wpłat** za niewykorzystane świadczenia (noclegi, transport, atrakcje), ponieważ zostały one w całości opłacone przez Organizatora przed rozpoczęciem wyprawy.
- Wszelkie dodatkowe koszty (nowe bilety lotnicze, transport do szpitala/lotniska, dodatkowe noclegi poza programem) **Klient pokrywa we własnym zakresie**.
- **Ważne:** W sytuacjach losowych (choroba) koszty te są zazwyczaj pokrywane przez ubezpieczyciela w ramach polisy KL (Koszty Leczenia), którą każdy uczestnik posiada. Organizator (Pilot) deklaruje pełną pomoc w kontakcie z ubezpieczycielem i placówkami medycznymi.

10 REKLAMACJE I POMOC

10.1 Obowiązek zgłoszenia niezgodności: Uczestnik/Klient ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej. Zgłoszenia należy dokonać niezwłocznie u Pilot. Brak zgłoszenia wady na miejscu uniemożliwia Organizatorowi natychmiastową reakcję i usunięcie usterki, co może wpłynąć na wynik postępowania reklamacyjnego. Zaleca się sporządzenie notatki dokumentującej problem.

10.2 Składanie reklamacji: Reklamacje dotyczące nienależytego wykonania Umowy można składać w terminie **do 30 dni** od zakończenia wyprawy:

- **Drogą elektroniczną:** na adres podroze@sladamineli.pl
- **Pisemnie:** na adres siedziby: **Willson Media Sp. z o.o., ul. Solec 18 lok. U5, 00-410 Warszawa**.
- W reklamacji Klient powinien wskazać uchybienia oraz określić swoje żądania. Organizator udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

10.3 Zakres pomocy Organizatora: Zgodnie z art. 52 Ustawy, Organizator udziela Uczestnikowi w trudnej sytuacji niezbędnej pomocy (informacje zdrowotne, pomoc konsularna, kontakt z Centralą Alarmową). Organizator może pobrać opłatę za pomoc, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy lub rażącego niedbalstwa Uczestnika.

10.4 Pozasądowe rozwiązywanie sporów: Organizator informuje, że **nie bierze udziału w procedurach alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR)** i nie korzysta z platformy ODR. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są właściwe terytorialnie **Inspekcje Handlowe**. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

10.5 Integralność dokumentacji: Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi załącznik: „**Instrukcja postępowania dla ubezpieczonych – SIGNAL IDUNA**”. Klient oraz Uczestnicy są zobowiązani do zapoznania się z treścią instrukcji i przestrzegania zawartych w niej procedur (w szczególności dotyczących kontaktu z Centralą Alarmową przed podjęciem leczenia) w celu sprawnego uzyskania świadczeń ubezpieczeniowych.

11 UBEZPIECZENIE – SZCZEGÓŁY I PROCEDURY (SIGNAL IDUNA)

11.1 Polisa Generalna: Organizator posiada umowę generalną ubezpieczenia nr **526273** (z dnia 21.02.2024) zawartą z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Numer Umowy o udział w wyprawie jest jednocześnie numerem polisy ubezpieczeniowej.

11.2 Zakres i Sumy Ubezpieczenia (OWU **Bezpieczne Podróże** zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021), wynoszą równowartość odpowiednio:

- **Wariant EUROPA Super (Islandia i Europa):** Koszty leczenia (KL) do **100 000 EUR**, NNW do **30 000 PLN**, Bagaż do **2 000 PLN**, OC do **30 000 EUR**.
- **Wariant ŚWIAT Super (Poza Europą):** Koszty leczenia (KL) do **300 000 EUR**, NNW do **60 000 PLN**, Bagaż do **5 000 PLN**, OC do **60 000 EUR**.
- Organizator rekomenduje wszystkim Klientom i Uczestnikom **zawarcie dodatkowego ubezpieczenia o szerszym zakresie**. Istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ubezpieczenia **od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej**. W celu uzyskania informacji w tym zakresie należy skontaktować się z Organizatorem wysyłając maila na adres: **podroze@sladamineli.pl**. Szczegółowy opis opcji ubezpieczenia zawarty jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Klient może skorzystać również z linku SIGNAL IDUNA znajdującego się na stronie www.sladamineli.pl celem zawarcia dodatkowego ubezpieczenia.
- Organizator przekazuje Klientowi przed zawarciem umowy Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) przed zawarciem Umowy. Klient jest zobowiązany zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz ze swoimi prawami i obowiązkami, które z nich wynikają.

11.3 Procedura w razie zachorowania: W przypadku nagłego zachorowania lub wypadku Uczestnik korzysta z ochrony ubezpieczeniowej Signal Iduna.

- **Kontakt z Centralą:** Przed podjęciem jakichkolwiek działań medycznych należy niezwłocznie skontaktować się z **Centralą Alarmową (+48 22 864 55 26)** lub e-mail: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl. Centrala wskazuje placówkę współpracującą (rozliczenie bezgotówkowe) lub instruuje co do dalszych kroków. Koszt pierwszej rozmowy telefonicznej z Centralą podlega refundacji.
- **Karta EKUZ:** Organizator zaleca posiadanie karty EKUZ jako uzupełnienie ubezpieczenia prywatnego. W placówkach państwowych karta ta ułatwia diagnostykę, a ubezpieczenie Signal Iduna pokrywa dodatkowe koszty (np. refundacja leków, transport powrotny).
- **Płatność na miejscu:** Jeżeli sytuacja wymaga opłacenia wizyty gotówką, Uczestnik musi pobrać od lekarza **rachunek oraz pisemną diagnozę** (w dowolnym języku). Są one niezbędną podstawą do ubiegania się o zwrot kosztów po powrocie.
- **Świadczenie szpitalne:** W przypadku hospitalizacji trwającej min. 3 dni, w całości pokrytej z karty EKUZ, Ubezpieczonemu przysługuje dodatkowe świadczenie w wysokości 100 PLN za każdy dzień (max. 10 dni).

11.4 Reklamacje do Ubezpieczyciela: Reklamacje dotyczące roszczeń ubezpieczeniowych (np. odmowa wypłaty odszkodowania przez Signal Iduna) należy składać bezpośrednio do ubezpieczyciela (ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa; reklamacje@signal-iduna.pl). Szczegółowa procedura reklamacyjna zawarta jest w załączonej do Regulaminu instrukcji:

Reklamacje do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. można zgłaszać w następujących miejscach i formie:

- a) pisemnie na adres: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa,
- b) faksem na numer: 22 50 56 101,
- c) pocztą elektroniczną: reklamacje@signal-iduna.pl,
- d) telefonicznie pod numerem 22 50 56 506,

- e) osobiście w siedzibie SIGNAL IDUNA (adres jak wyżej) lub Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (których dane kontaktowe podane są na stronie internetowej i na bieżąco aktualizowane).
- 11.5.a Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe klienta umożliwiające identyfikację i kontakt w celu udzielenia odpowiedzi (imię i nazwisko, adres, NIP i nazwę firmy, numer umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy lub numer sprawy dotyczącej roszczenia nadany wcześniej przez SIGNAL IDUNA).
- 11.5.b SIGNAL IDUNA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takiej sytuacji SIGNAL IDUNA poinformuje klienta o przyczynach opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
- 11.5.c Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej, a na wniosek klienta – może być również dostarczona pocztą elektroniczną.
- 11.5.d Klient może też składać skargi i zażalenia na działalność SIGNAL IDUNA do Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
- 11.5.e Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (<https://rf.gov.pl/>).
- 11.5.f Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby klienta.
- 11.5.g SIGNAL IDUNA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 11.6 Organizator może na żądanie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie udostępnić wskazane Umowy uczestnictwa Klientów/Uczestników w celu realizacji prawa Ubezpieczonego do świadczenia, w związku z udzielaną przez SIGNAL IDUNA ochroną ubezpieczeniową.
- 11.7 Klient przyjmuje do wiadomości, że numer umowy jest jednocześnie numerem polisy ubezpieczeniowej. Klient nie otrzymuje osobnej polisy ubezpieczeniowej.
- 11.8 **Integralność dokumentacji:** Integralną część Regulaminu stanowi załącznik: „**Instrukcja postępowania dla ubezpieczonych – SIGNAL IDUNA**”.

12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OGRANICZENIA

12.1 Odpowiedzialność za wykonanie usług: Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług stosuje się przepisy art. 48 i 50 Ustawy o imprezach turystycznych.

12.2 Ograniczenie odpowiedzialności (Ważne): Zgodnie z art. 50 ust. 5 Ustawy, Organizator **ogranicza swoją odpowiedzialność** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikających z Umowy do **trzykrotności ceny imprezy turystycznej** względem każdego Uczestnika.

- *Uwaga: Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.*

12.3 Wyłączenia odpowiedzialności: Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie, jeżeli winę za niewykonanie Umowy ponosi:

- sam Klient lub Uczestnik (np. spóźnienie, brak dokumentów);
 - osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług objętych Umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć;
 - siła wyższa (nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności).
- W powyższych przypadkach Organizator pozostaje jednak zobowiązany do udzielenia Uczestnikowi niezbędnej pomocy (zgodnie z pkt 10.3).*

12.4 Wydarzenia poza programem: Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Uczestnika w wydarzeniach (np. sporty ekstremalne, dodatkowe wycieczki), które nie są częścią programu wyprawy i których Organizator nie organizuje.

12.5 Wizy i dokumenty: Uczestnik przez cały okres trwania wyprawy zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty podróży. Organizator nie odpowiada za brak ich posiadania, chyba że niemożność ich okazania wynika z winy Organizatora.

- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.

12.6 Pozostałe zasady odpowiedzialności:

- Odpowiedzialność Organizatora za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
- W przypadku podróży statkami i promami (np. przeprawy na Islandii) obowiązują dodatkowo regulaminy i postanowienia danego armatora.

12.7 Przedawnienie roszczeń: Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przedawniają się z upływem 3 lat.

13 KWESTIE PASZPORTOWE, WIZOWE I ZDROWOTNE

13.1 Przed wykupieniem imprezy turystycznej i zawarciem Umowy Klient oraz Uczestnicy powinni zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz ewentualnymi wymogami dotyczącymi szczepień lub obowiązku posiadania certyfikatów COVIDowych, innymi wymogami zdrowotnymi obowiązującymi w kraju docelowym.

- 13.2 Klient/Uczestnik jest odpowiedzialny za przestrzeganie obowiązujących przepisów, których przestrzeganie przez niego jest niezbędne do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe informacje ze strony Organizatora, obciążany jest Klient. Organizator zwraca uwagę, iż wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, jak np. paszport, dowód osobisty jest często długotrwały. Prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.
- 13.3 Organizator informuje, iż w ramach Unii Europejskiej jest możliwość podróżowania na podstawie ważnego dowodu osobistego. Dzieci podczas podróży za granicę muszą posiadać własny ważny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). W przypadku podróży z osobą małoletnią nie będąc jej prawnym opiekunem np. babcia, dziadek, ciocia – konieczne jest dodatkowo posiadanie właściwych zgód od prawnych opiekunów dziecka. Sugerujemy zachowanie dużej staranności w zakresie uzyskiwania zgód opiekunów prawnych na wyjazd dziecka za granicę. Jeżeli dziecko podróżuje z jednym rodzicem/jednym opiekunem prawnym – konieczne jest sprawdzenie, czy w danej sytuacji wymagana jest zgoda drugiego z rodziców/opiekunów prawnych na wyjazd dziecka za granicę.
- 13.4 Przy podróży do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko musi posiadać ważny paszport. W szczególnych sytuacjach paszport musi posiadać określoną datę ważności, co przy każdej destynacji należy zweryfikować. W przypadku osób małoletnich podróżujących bez obojga rodziców może być konieczność posiadania dodatkowych zgód lub dokumentów poza wskazanymi w ust. 13.3 powyżej.
- 13.5 Sugerujemy zapoznanie się również z informacjami i ostrzeżeniami dla podróżnych na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>, na stronach polskich placówek dyplomatycznych na świecie: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/polskie-przedstawicielstwa-na-swiecie>, zarejestrować się w systemie dla podróżnych: <https://odyseusz.msz.gov.pl/Home/RegisterTravel>, informacje o sugerowanych lub obowiązkowych szczepieniach dla podróżnych można znaleźć na stronie jednostki SANEPID <https://www.gov.pl/web/psse-skierniewice/szczepienia-dla-podrozujacych>.

14 TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY I POMOCOWY (TFG I TFP)

14.1 Zgodnie z obowiązującymi przepisami, Organizator odprowadza od każdego Uczestnika obowiązkowe składki na:

- **Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG)** – zapewniający środki na powrót uczestników do kraju lub zwrot wpłat w przypadku niewypłacalności organizatora.
- **Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP)** – zapewniający zwrot wpłat w przypadku odwołania imprezy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

14.2 Kwoty składek są wliczone w cenę wyprawy. Składki te są co do zasady bezzwrotne w przypadku rezygnacji Klienta z wyprawy.

15 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

15.1 Administratorem danych osobowych jest **WILLSON MEDIA Sp. z o.o.**

15.2 Dane osobowe Uczestników (takie jak imię, nazwisko, data urodzenia, dane z dokumentów tożsamości) są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji Umowy, dopełnienia obowiązków ubezpieczeniowych oraz ustawowych (zgłoszenia do funduszy TFG/TFP).

15.3 W celu prawidłowej realizacji wyprawy, dane osobowe Uczestników mogą być przekazywane podmiotom trzecim współpracującym z Organizatorem, w zakresie niezbędnym do wykonania ich usług

(w szczególności: **obiektom noclegowym, firmom transportowym, ubezpieczycielowi oraz organom państwowym**).

15.4 Każdy Uczestnik ma prawo do wglądu w swoje dane, ich poprawiania oraz żądania zaprzestania ich przetwarzania po zakończeniu i całkowitym rozliczeniu wyprawy, o ile przepisy prawa (np. podatkowe lub archiwizacyjne) nie stanowią inaczej.

16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

16.1 Postanowienia umów zawartych z Klientami oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie o imprezach turystycznych są nieważne. Niniejszy regulamin nie narusza postanowień Ustawy.

16.2 Nieważność pojedynczych postanowień Umowy lub Regulaminu nie narusza ważności całego dokumentu.

16.3 Cała treść Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych dostępna jest pod adresem: www.sejm.gov.pl.

16.4 Organizator posiada wpis do **Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem: 2720**.

16.5 Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych obowiązują dla imprez turystycznych wykupionych **od dnia 18 marca 2026 roku**.

ZAŁĄCZNIK - CERTYFIKAT GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ - Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów na wypadek niewypłacalności. Zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku, Organizator zawarł umowę z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Certyfikat Gwarancji poniżej:

SIGNAL IDUNA



CERTYFIKAT

SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
pobierała niniejszym udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej
o numerze M 531733
ważnej od 15.01.2026 r. do 14.01.2027 r.
dotyczącej pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju,
a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów
za imprezę turystyczną/powiązane usługi turystyczne
dla

WILLSON MEDIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

spełniającego wymogi
Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
(tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 2361)

Przedmiotem gwarancji jest:

- zapłata kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy Zleceniodawca, wbrew obowiązkom, nie zapewnił jej kontynuacji lub tego powrotu;
- zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna lub którąkolwiek opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana;
- zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu.

Suma gwarancyjna wynosi

379 404,00 zł

co stanowi równowartość kwoty 90 000,00 EURO (słownie: dziewięćdziesiąt tysięcy euro) przeliczoną przy zastosowaniu kursu średniego euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski po raz pierwszy w roku wystawienia gwarancji to jest w dniu 02.01.2026 roku (1 EUR = 4,2156 zł).

Zobowiązania Gwaranta obejmują poniższe rodzaje działalności wykonywane przez Zleceniodawcę:

1. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw pozaeuropejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego;
2. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw pozaeuropejskich, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;
3. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw europejskich wymienionych w załączniku do rozporządzenia z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego z wyłączeniem organizowania imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obrębie obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli jest realizowana usługa transportowa;
4. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw europejskich wymienionych w załączniku do rozporządzenia, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa, z wyłączeniem organizowania imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obrębie obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;
5. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obrębie obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli jest realizowana usługa transportowa;
6. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obrębie obwodu kaliningradzkiego oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;

Beneficjent Gwarancji:

Marszałek Województwa Mazowieckiego

Każdy Podróżny, który zawarł umowę z WILLSON MEDIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ w okresie obowiązywania Gwarancji.

W imieniu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

Violetta Lisowska - Starszy Kierownik ds. Kluczowych Klientów

Starszy Kierownik
ds. Kluczowych Klientów
Violetta Lisowska

SIGNAL IDUNA Polska

Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa
tel. (22) 50-56 100, fax (22) 50-56-101
NIP 503-27-50-112, Regon 192566592 (14)

Niniejszy Certyfikat nie stanowi podstawy dla Marszałka Województwa Mazowieckiego do wystąpienia z roszczeniem. Podstawą do zapłaty z Gwarancji jest wyłącznie oryginalny Certyfikat lub jego odpis potwierdzony przez podmioty, które ją podpisały. Certyfikat wydaje się w stosunku do Wnioskodawcy i jego użyczenie możliwe jest jedynie w przypadku doręczenia Marszałkowi Województwa oryginalu gwarancji.

INSTRUKCJA DLA UBEZPIECZONYCH

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. informuje, że w trosce o bezpieczeństwo oraz sprawną organizację pomocy medycznej dla turystów zaleca się stosowanie poniższej instrukcji.

POSTĘPOWANIE W RAZIE NAGŁEGO ZACHOROWANIA LUB NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

W trudnych sytuacjach (nagle zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek oraz kontakt ze służbami mundurowymi), Centrala Alarmowa udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej pomocy tłumacza w języku angielskim, a w miarę możliwości również w innych językach. W razie potrzeby, istnieje również możliwość zorganizowania rozmowy telefonicznej w języku polskim z lekarzem Centrali Alarmowej.

- WIZYTA AMBULATORYJNA -

W przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego (zachorowania typu przeziębienie, zatrucie pokarmowe, angina itp.) oraz nieszczęśliwego wypadku (drobne urazy – skręcenia kończyn, stłuczenia, rany, itp.), przed zorganizowaniem wizyty lekarskiej za granicą we własnym zakresie, należy każdorazowo przed udaniem się do lekarza za granicą (także przed udaniem się na wizytę kontrolną), skontaktować się z Centralą Alarmową Mondial Assistance (AWP Polska Sp. z o.o.):

- ✓ telefonicznie: 0048 (0) 22 864 55 26,
- ✓ e-mailowo: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl,
- ✓ poprzez dedykowany link, umożliwiający bezpłatne połączenie głosowe przez Internet: <https://zadzawondonas.pl/?id=xycXRm52nzihE8EvUu5z5f>

W przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: *imię i nazwisko, adres mailowy nadawcy, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy lub nazwę biura podróży, krótki opis zachorowania oraz telefon kontaktowy, pod którym osoba poszkodowana lub opiekun grupy będą osiągalni.*

Centrala Alarmowa poinformuje Państwa o sposobie postępowania, wskaże placówkę medyczną i po potwierdzeniu odpowiedzialności SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. za zdarzenie, opłaci koszty wizyty lekarskiej oraz wykonanych badań. Jeśli placówka medyczna nie akceptuje rozliczeń bezgotówkowych, po powrocie do kraju możesz ubiegać się o zwrot poniesionych kosztów.

Centrala Alarmowa jest czynna 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

- LECZENIE SZPITALNE LUB KONIECZNOŚĆ ZORGANIZOWANIA TRANSPORTU DO KRAJU -

W przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub nieszczęśliwego wypadku, na skutek którego Poszkodowany przebywa w szpitalu, należy niezwłocznie o tym fakcie poinformować Centralę Alarmową Mondial Assistance (AWP Polska Sp. z o.o.):

- ✓ telefonicznie: 0048 (0) 22 864 55 26,
- ✓ e-mailowo: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl,
- ✓ poprzez dedykowany link, umożliwiający bezpłatne połączenie głosowe przez Internet: <https://zadzawondonas.pl/?id=xycXRm52nzihE8EvUu5z5f>

W przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: *imię i nazwisko, adres mailowy nadawcy, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy lub nazwę biura podróży, krótki opis zachorowania oraz telefon kontaktowy, pod którym osoba poszkodowana lub opiekun grupy będą osiągalni.*

Centrala Alarmowa poinformuje Państwa lub osobę bliską Ubezpieczonemu o sposobie postępowania. Po potwierdzeniu odpowiedzialności SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. za zdarzenie, ureguluje koszty leczenia

w zakresie ubezpieczenia, a w przypadku konieczności organizacji transportu Ubezpieczonego do kraju, Centrala Alarmowa zorganizuje transport Ubezpieczonego zgodnie z zaleceniami lekarza.

Centrala Alarmowa jest czynna 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

- ZWROT PONIESIONYCH KOSZTÓW LECZENIA -

W przypadku uregulowania przez Państwa kosztów leczenia (koszty wizyty lekarskiej, zakupione leki, opatrunki, transport do placówki medycznej, transport do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy lekarskiej oraz inne koszty objęte ubezpieczeniem), w celu uzasadnienia roszczenia prosimy o zabezpieczenie dokumentów takich jak:

- o dokumentacja medyczna z rozpoznaniem (diagnozą),
- o rachunek za wizytę lekarską,
- o dowód opłaty rachunku za wizytę lekarską,
- o kopia recepty,
- o dowód opłaty za wykupione lekarstwa przepisane przez lekarza (np. paragon),
- o bilet/rachunek za przejazd z placówki medycznej do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy medycznej.

Jeżeli zdarzenie było zgłoszone do Centrali Alarmowej Mondial Assistance, to do Klienta, który wyraził zgodę na e-korespondencję w trakcie zgłoszenia sprawy wysyłany jest link do dedykowanego formularza (e-mail i SMS) umożliwiający złożenie przez Klienta roszczeń refundacyjnych (np. leki i taxi) oraz przekazanie dokumentów bezpośrednio do jego teczki szkodowej. Klient otrzymuje e-mail przewodni z linkiem do jego sprawy. Po otwarciu linka, klient będzie poproszony o podanie kwoty roszczenia, numeru konta oraz załączenie rachunków i dokumentów dotyczących szkody. Wypełniony formularz i dokumenty zostaną przekazane bezpośrednio do osoby zajmującej się daną sprawą.

Dokumenty można również dostarczyć pocztą:

- elektroniczną na adres: pms.szukody@mondial-assistance.pl,
- lub listownie na adres: AWP Polska Sp. z o.o. I Dział Likwidacji Szkód I ul. Konstruktorska 12 I 02-673 Warszawa

Prosimy NIE wysłać do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. dokumentacji do spraw prowadzonych przez Centralę Alarmową

Jeżeli Centrala Alarmowa NIE była poinformowana o zdarzeniu i NIE organizowała pomocy medycznej, to po powrocie do kraju, szkodę można zgłosić poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na stronie <https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/> (zgłoszenie z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia).

POSTĘPOWANIE W RAZIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

- WYPŁATA ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU DOZANEGO USZCZERBKU NA ZDROWIU -

W celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu po przebyłym urazie, prosimy o wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszenia szkody dostępnego na stronie <https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/> (zgłoszenie szkody z tytułu ubezpieczenia NNW) oraz dołączenie do niego:

- o dokumentacji medycznej z przeprowadzonego leczenia za granicą,
- o dokumentacji medycznej z kontynuacji leczenia w Polsce,

- o protokołu policji, jeżeli Ubezpieczony doznał urazu na skutek np. wypadku komunikacyjnego, pobicia.

W celu wypłaty świadczenia z tytułu ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, w przypadku śmierci Ubezpieczonego, osoba uprawniona do wypłaty świadczenia, do formularza elektronicznego powinna dołączyć:

- o dokumentację potwierdzającą przyczynę zgonu (wynik sekcji zwłok wraz z wynikami badań toksykologicznych, karta statystyczna zgonu),
- o raport policji.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU POWSTANIA SZKODY BAGAŻOWEJ

W razie powstania szkody należy (w zależności od rodzaju zdarzenia):

- o zawiadomić policję o kradzieży z włamaniem lub rozboju, uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu, z dokładnym wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- o uzyskać pisemne potwierdzenie od odpowiednich służb dotyczące zaistnienia zdarzenia losowego albo akcji ratowniczej oraz przygotować oświadczenie Ubezpieczonego o zaginięciu bagażu wskutek zdarzenia losowego albo akcji ratowniczej, z dokładnym wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- o zawiadomić właściwego przewoźnika o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub kierownictwo hotelu, domu wczasowego, kempingu itp. o każdym wystąpieniu szkody w miejscu zakwaterowania i uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- o wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie <https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/> oraz dołączyć do niego ww. dokumenty.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU POWSTANIA SZKODY Z ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

W razie powstania szkody należy:

- o niezwłocznie poinformować SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. o zdarzeniu mogącym go obciążyć odpowiedzialnością cywilną oraz podać okoliczności powstania szkody, nazwiska i adresy poszkodowanych oraz świadków zdarzenia,
- o nie uznawać roszczeń, nie zawierać jakiegokolwiek ugody czy umowy i nie zaspakajać roszczeń poszkodowanego bez pisemnej zgody SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.,
- o przestać do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. orzeczenie w sprawie cywilnej, karnej lub karno-administracyjnej związanej ze zdarzeniem, z którego wynika odpowiedzialność Ubezpieczonego, w takim czasie, aby umożliwić SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. zajęcie stanowiska odnośnie wniesienia środka odwoławczego,

- o wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie <https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/>, oraz dołączyć do niego ww. dokumenty.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU REZYGNACJI LUB PRZERWANIA PODRÓŻY DOTYCZĄCE IMPREZY TURYSTYCZNEJ, WYJAZDU PAKIETOWEGO, KONFERENCJI, PÓŁKOLONII, BILETU LOTNICZEGO, AUTOKAROWEGO, PROMOWEGO, KOJELOWEGO, BILETU NA WYDARZENIE KULTURALNE, ROZRYWKOWE LUB SPORTOWE, REZERWACJI NOCLEGÓW, SZKOLENIA, KURSU, WARSZTATÓW, REJSU, WYNAJMU POJAZDU, CZARTERU JACHTU

W przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w podróży należy:

- niezwłocznie od daty zaistnienia zdarzenia, które stało się przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży, poinformować o tym biuro podróży,
- niezwłocznie zgłosić szkodę do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. poprzez elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie <https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/> (koszt rezygnacji z podróży), dołączając niezbędne dokumenty:
 - o umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, konferencji, półkolonii, szkoleniu, kursie, warsztatach, rejsie, umowę rezerwacji poszczególnych usług turystycznych wyjazdu pakietowego, bilet lub fakturę zakupu biletu, umowę rezerwacji noclegów, wynajmu pojazdu, wynajmu/czarteru jachtu,
 - o oświadczenie o złożonej w biurze podróży rezygnacji z podróży,
 - o zaświadczenie biura podróży o wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji z podróży,
 - o dokumentację medyczną z przeprowadzonego leczenia potwierdzającą konieczność rezygnacji lub przerwania uczestnictwa z podróży,
 - o zaświadczenie policji o wystąpieniu szkody w mieniu.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

KONTAKT:

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.
Zespół Obsługi Roszczeń Turystycznych i Affinity
Ul. Siedmiogrodzka 9
01 – 204 Warszawa
Tel. (+48) 22 50 56 506

Infolinia SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 17:00.