

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa znajdują zastosowania do zawieranych przez Venua Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Olkuszu, 32-300, ul. Króla Kazimierza Wielkiego 12/25, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS0001155996, REGON: 540914408, NIP: 6372229452 (dalej: Venua Tours) umów o udział w imprezie turystycznej, które Venua Tours zawiera jako organizator turystyki.

2. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:

- a) **warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w wyjazdach organizowanych przez **Venua Tours**;
- b) **Podróżny** – każdy, kto chce zawrzeć umowę o wyjazd organizowany przez **Venua Tours** lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy o taki wyjazd;
- c) **umowa** – umowa o wyjazd zawierana między **Venua Tours** a Podróżnym,
- d) **strony umowy** – **Venua Tours** oraz Podróżny zawierający umowę;
- e) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez **Venua Tours**;
- f) **umowa – zgłoszenie** – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez **Venua Tours**, na podstawie, którego Podróżny składa **Venua Tours** ofertę zawarcia umowy o imprezę);
- g) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;
- h) **trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub **“Venua Tours”** przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (np. e-mail);
- i) **niedogodności** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną
- j) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej **Venua Tours** oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego **Venua Tours** oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.

2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego i jej przyjęcia przez **Venua Tours**.

3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazuje tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy lub w terminie określonym w umowie - zgłoszeniu.

4. Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej **Venua Tours** udziela Podróżnemu standardowych informacji o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 ustawy za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Podróżny potwierdza na umowie – zgłoszeniu.

5. **Venua Tours** udziela Podróżnemu zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. **Venua Tours** przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.

6. Niezwłocznie po zawarciu umowy **Venua Tours** udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia zgodnie z regulaminem.

7. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

8. Przed rozpoczęciem imprezy **Venua Tours** dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.

9. Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

III. CENA

1. W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 **Venua Tours** udziela Podróżnemu informacji o cenie wyjazdu łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o wyjazd – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
2. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie – zgłoszeniu **Venua Tours** może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
3. Cena imprezy obejmuje VAT.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA

I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Po zawarciu umowy podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
2. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
3. **Venua Tours** powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. W przypadku obniżenia ceny **Venua Tours** może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego **Venua Tours** przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
6. **Venua Tours** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:
 - 1) zmiana jest nieznaczna;
 - 2) poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
7. W sytuacjach gdy **Venua Tours** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - 2) nie może spełnić specjalnych wymagań o których Podróżny powiadomił **"Venua Tours"** na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
 - 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy- niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. **Venua Tours** może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
8. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. IV.7, **Venua Tours** w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - 1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje **Venua Tours** o swojej decyzji, o której mowa w pkt. IV.9;
 - 3) odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego we wskazanym terminie;
 - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
9. Podróżny w terminie wyznaczonym przez **"Venua Tours"** informuje go, że:
 - 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo

2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. IV.9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

11. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt IV.8.3 albo IV.9.2 **Venua Tours** nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może bez zgody **Venua Tours** przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w wyjeździe wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1 jest skuteczne wobec **Venua Tours**, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem wyjazdu uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1, będzie wiązać się dla **Venua Tours** z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **Venua Tours** na skutek przeniesienia umowy o udział wyjeździe.

4. Za nieuiszczoną część ceny wyjazdu oraz koszty poniesione przez **Venua Tours** w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w wyjeździe, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłaty opłaty wskazanej w umowie – zgłoszeniu, określonej stosownie do art. 47 ust. 3 Ustawy. Szczegółowe zasady ustalania wysokości tej opłaty (koszty rezygnacji) określa **Tabela Kosztów Rezygnacji**, stanowiąca załącznik nr 1 do niniejszych OWU (lub element Umowy-Zgłoszenia).

2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. **Venua Tours** może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 30 osób w przypadku wycieczki lotniczej lub 40 osób w przypadku wycieczki autokarowej, a **Venua Tours** powiadomiła Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub

2) **Venua Tours** nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4. **Venua Tours** dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt. IV.2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

5. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30,

art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

VII. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

I ODPOWIEDZIALNOŚĆ VENUA TOURS

1. Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. **Venua Tours** ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez **Venua Tours**, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Podróżny zawiadamia **Venua Tours** niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, **"Venua Tours"** usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności postanowienia art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
5. Jeżeli **Venua Tours** nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli **Venua Tours** odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
6. Jeżeli **Venua Tours** w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, **"Venua Tours"** przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
8. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
9. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a **"Venua Tours"** nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, **Venua Tours** zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt. VII.8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
12. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, **Venua Tours** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że **Venua Tours** został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
13. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.12, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
14. **Venua Tours** nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. VII.12 i 13, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. **Venua Tours** niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy **Venua Tours** udowodni, że:
- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
 - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
18. Roszczenia, o których mowa w pkt. VII.15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.
19. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do **Venua Tours**.
20. W przypadkach innych, niż określone pkt. VII.19, odszkodowanie dla Podróżnego od **Venua Tours** jest ograniczone do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, o ile odszkodowanie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
21. Obniżka ceny, o której mowa w pkt.VII.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. VII.16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
22. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Agenta, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi, o których mowa w zd. 1, od Podróżnego do **Venua Tours**. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora.
23. **Venua Tours** niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. VII.12. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:
- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - 2) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- "**Venua Tours**" może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **Venua Tours**.
24. **Venua Tours** oraz Agent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
25. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

VIII. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Na mocy zawartej pomiędzy Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-342, przy Aleje Jerozolimskie 162, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS0000006691, NIP 5260214686, kapitał zakładowy 391 385 039,40 zł opłacony w całości i **Venua Tours**, każdy uczestnik imprezy turystycznej organizowanej przez **Venua Tours** zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem.
2. Zakres terytorialny, wariant i sumy ubezpieczenia: Wariant BASIC: Świat z wyjątkiem RP i kraju zamieszkania Podróżnego: KL 20.000EUR, NNW 1.250EUR, BAGAŻ 200EUR.

IX. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE NA WYPADEK NIETYTUŁALNOŚCI

1. Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych **Venua Tours** jako organizator turystyki potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej nietytułalności, w zakresie:

- a) **pokrycia 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 organizator turystyki, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
- b) **pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną**, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
- c) **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej**, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu

w formie **gwarancji ubezpieczeniowej** wystawionej przez: Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-342, przy Aleje Jerozolimskie 162, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS0000006691, NIP 5260214686, kapitał zakładowy 391 385 039,40 zł opłacony w całości.

2. Gwarancja obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie.

3. Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie (adres do korespondencji: Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego ul. Raławicka 56, 30-017 Kraków).

4. W przypadku nietytułalności organizatora marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tego powrotu.

5. Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej składa zgłoszenie do Gwaranta. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:

- a) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem turystyki;
- b) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki należności za imprezę turystyczną;
- c) oświadczenie podróżnego:
 - stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
 - zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

6. W przypadku gdy gwarancja okaże się niewystarczająca na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.

7. **Venua Tours** potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

X. REKLAMACJE

1. Podróżny może złożyć **Venua Tours** pisemną reklamację najlepiej w terminie 30 dni od zakończenia wyjazdu wyłącznie na adres poczty elektronicznej: reklamacje@venuatours.pl

2. Organizator ustosunkuje się do reklamacji na trwałym nośniku w terminie 90 dni od zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy w ciągu 90 dni od daty jej złożenia. Czas rozpatrywania może się wydłużyć w szczególnie skomplikowanych sprawach.

3. Organizator informuje, iż nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi na wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji.

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji **Venua Tours** uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest **Venua Tours**.
2. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą, jeśli zgoda taka została wyrażona i stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych.
3. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego będzie trwało nie dłużej, niż jest to konieczne do realizacji określonych celów. Okres przechowywania danych osobowych jest ustalony w ścisłej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dane osobowe Podróżnego mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie Administratora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, IT, firmom ubezpieczeniowym.
5. Podanie przez Podróżnego danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
6. Podróżnemu przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podróżny ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez **"Venua Tours"** z Podróżnym lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy ustawy.
2. W zakresie w jakim wynika to ustawy z o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wynikające z niniejszej umowy prawa Podróżnego przysługują także Uczestnikom wyjazdu stanowiącego przedmiot niniejszej umowy.
3. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
4. W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. (Dz.Urz UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.