

**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez
Awertour Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością**

§ 1. INFORMACJE OGÓLNE I DEFINICJE

1. Awertour spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bielsku-Białej (43-300) przy ul. Jana III Sobieskiego 11, wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 899, wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem ewidencyjnym 7551, posiadająca aktualne zabezpieczenie finansowe w postaci gwarancji ubezpieczeniowej udzielonej przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeniowe S.A. z siedzibą w Łodzi przy ul. Gdańskiej 132, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej „OWU”, określają zasady zawierania i wykonywania umów o udział w imprezach turystycznych organizowanych przez Awertour. OWU oraz Oferta stanowią integralną część Umowy o udział w Imprezie turystycznej.
3. Przed zawarciem Umowy Podróżny zobowiązany jest zapoznać się z treścią OWU, Oferty, standardowego formularza informacyjnego oraz pozostałych dokumentów przekazywanych przez Organizatora przed zawarciem Umowy.
4. Na potrzeby niniejszych OWU przyjmuje się następujące znaczenie użytych pojęć:
 - a. Organizator lub Awertour – Awertour spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bielsku-Białej;
 - b. OWU – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa;
 - c. Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;
 - d. Dyrektywa – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych;
 - e. Impreza turystyczna lub Impreza – impreza turystyczna w rozumieniu Ustawy, organizowana przez Organizatora;
 - f. Umowa – umowa o udział w Imprezie turystycznej zawierana pomiędzy Organizatorem a Podróżnym;
 - g. Podróżny – podróżny w rozumieniu Ustawy, tj. osoba, która chce zawrzeć Umowę, jest uprawniona do podróżowania na podstawie Umowy lub na którą przeniesiono prawa i obowiązki wynikające z Umowy;
 - h. Uczestnik – osoba biorąca udział w Imprezie turystycznej na podstawie zawartej Umowy;
 - i. Osoba zgłaszająca – Podróżny zawierający Umowę również w imieniu własnym oraz innych zgłoszonych przez siebie Uczestników;
 - j. Koordynator – osoba współpracująca z Organizatorem, za pośrednictwem której możliwe jest dokonanie rezerwacji lub zapisu na Imprezę turystyczną przy użyciu dedykowanego linku rezerwacyjnego;
 - k. Oferta – opis Imprezy turystycznej obejmujący w szczególności program, główne właściwości usług turystycznych, cenę oraz warunki udziału, udostępniony przez Organizatora przed zawarciem Umowy;
 - l. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Uczestnikowi przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, oraz pozwalające na odtworzenie ich w niezmięnionej postaci;
 - m. System rezerwacyjny – system elektroniczny służący do dokonywania rezerwacji oraz zawierania Umów, dostępny pod adresem rozpoczynającym się od: <https://rezerwacje.awertour.pl/>;
 - n. Agent – przedsiębiorca turystyczny pośredniczący w sprzedaży Imprez turystycznych Organizatora, jeżeli dana Umowa została zawarta za jego pośrednictwem;
 - o. Pilot, Opiekun lub Rezydent – osoba wyznaczona przez Organizatora do opieki nad Uczestnikami lub do realizacji Imprezy turystycznej w imieniu Organizatora;
 - p. SFI – standardowy formularz informacyjny przekazywany Podróżnemu zgodnie z Ustawą przed zawarciem Umowy.

§ 2. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy Podróżny ma podgląd do informacji wymaganych ustawą (program; świadczenia „w cenie” / „poza ceną”; wymogi paszportowo-wizowe i zdrowotne; dostępność dla osób o szczególnych potrzebach; minimalna liczba uczestników i graniczne terminy odwołania; ubezpieczenie; TFG/TFP; dane kontaktowe; OWU) w formularzu informacyjnym na stronie oferty pod adresem rozpoczynającym się od: <https://rezerwacje.awertour.pl/>. Jeżeli warunki te nie odpowiadają Podróżnemu, nie należy dokonywać rezerwacji.
2. Umowa może zostać zawarta na odległość, w siedzibie Organizatora albo za pośrednictwem Agenta. W przypadku zawierania Umowy na odległość Organizator może wykorzystywać w szczególności System rezerwacyjny lub dedykowany link rezerwacyjny udostępniony przez Koordynatora.
3. Umowa zawierana na odległość zostaje zawarta z chwilą, gdy Podróżny albo Osoba zgłaszająca:
 - a. wypełni formularz rezerwacyjny, podając wymagane dane dotyczące siebie i osób zgłaszanych;
 - b. potwierdzi zapoznanie się z informacjami przedumownymi, OWU, SFI oraz pozostałymi dokumentami udostępnionymi przed zawarciem Umowy;

- c. złoży wymagane oświadczenia i zgody poprzez zaznaczenie właściwych pól akceptacyjnych i kliknięcie przycisk „Zarezerwuj” albo „Zarezerwuj u koordynatora”, co stanowi oświadczenie woli zawarcia Umowy w formie dokumentowej.
4. Po skutecznym zawarciu Umowy Podróżny lub zgłoszony Uczestnik zostaje ujęty na liście uczestników Imprezy turystycznej.
5. Organizator przekazuje Podróżnemu potwierdzenie zawarcia oraz treść Umowy na trwałym nośniku, wraz z OWU, programem, zakresem świadczeń i pozostałymi dokumentami wymaganymi przepisami prawa. W przypadku umów zawieranych w siedzibie Organizatora dokumenty mogą zostać wydane również w postaci papierowej.
6. System rezerwacyjny utrzuca datę i godzinę akceptacji, identyfikator rezerwacji, użyte pola akceptacyjne oraz wersję dokumentów obowiązującą w chwili zawarcia Umowy. Na życzenie Podróżnego Organizator udostępni potwierdzenie tych danych.
7. Stronami Umowy są Organizator oraz Podróżny. Uczestnikiem Imprezy turystycznej może być Podróżny albo inna osoba zgłoszona przez Podróżnego.
8. Osoba zgłaszająca zawierając Umowę również na rzecz innych Uczestników oświadcza, że działa za ich wiedzą i zgodą oraz zobowiązuje się przekazać im warunki Umowy i dokumenty dotyczące Imprezy turystycznej.
9. Zgłoszenie udziału w Imprezie turystycznej osoby małoletniej wymaga zgody jej przedstawiciela ustawowego. W przypadku kolonii, obozów lub innych wyjazdów dzieci i młodzieży Organizator może wymagać dodatkowych dokumentów, w tym wypełnienia karty kwalifikacyjnej Uczestnika.
10. Do umów o udział w imprezie turystycznej zawieranych na odległość nie stosuje się ogólnego 14-dniowego prawa odstąpienia z ustawy o prawach konsumenta (usługi związane z wypoczynkiem o oznaczonym terminie świadczenia). Uprawnienia Podróżnego wynikają z ustawy o imprezach turystycznych – zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Powyższe nie narusza uprawnień konsumenta wynikających z art. 47 ust. 7 Ustawy w przypadku umów zawieranych poza lokalnym przedsiębiorstwem.
11. Podróżny zobowiązany jest podać dane prawidłowe, kompletne i zgodne z dokumentami podróży oraz niezwłocznie poinformować Organizatora o zmianie nazwiska, adresu, numeru telefonu, adresu e-mail albo numeru dokumentu tożsamości, nie później jednak niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy, o ile charakter świadczeń nie wymaga wcześniejszego terminu. Brak przekazania takich informacji może skutkować niemożnością prawidłowej realizacji Umowy albo koniecznością poniesienia przez Podróżnego rzeczywistych kosztów związanych z dokonaniem zmian.
12. Podróżny przy zawieraniu Umowy otrzymuje informację o dokumentach niezbędnych do realizacji Imprezy turystycznej oraz o terminie ich okazania albo dostarczenia. Organizator przekazuje również ogólne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i zdrowotnych mających zastosowanie do danej Imprezy turystycznej.

§ 3. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY I ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Po zawarciu Umowy cena może ulec zmianie wyłącznie, gdy: zmienią się koszty paliwa lub energii; zmienią się podatki/opłaty (w tym lotniskowe/portowe/za wejście lub zejście na pokład); zmienią się kursy walut mające znaczenie dla imprezy, oraz jeżeli prawo do zmiany i metodologia kalkulacji zostały zastrzeżone w Umowie.
2. Podwyżka nie może nastąpić w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy; informacja o zmianie wraz z kalkulacją przekazywana jest na trwałym nośniku. Jeżeli podwyżka przekracza 8% całkowitej ceny imprezy, Podróżny może odstąpić od Umowy bez opłaty lub przyjąć świadczenie zastępcze. W razie spadku odpowiednich kosztów Podróżnemu przysługuje obniżka ceny po potrąceniu rzeczywistych kosztów obsługi zwrotu, o ile Organizator je wykaże.
3. Minimalna liczba uczestników niezbędna do realizacji Imprezy turystycznej wskazywana jest każdorazowo w Ofercie lub w Umowie. W przypadku nieosiągnięcia minimalnej liczby uczestników Organizator może rozwiązać Umowę o udział w Imprezie turystycznej, pod warunkiem poinformowania Podróżnego na trwałym nośniku w terminie nie późniejszym niż:
 - a. 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni;
 - b. 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej od 2 do 6 dni;
 - c. 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.W takim przypadku Podróżnemu przysługuje pełny zwrot wszystkich wpłat dokonanych z tytułu Umowy, bez obowiązku zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia.
4. W przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które uniemożliwiają Organizatorowi realizację Umowy, Organizator jest uprawniony do rozwiązania Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej, pod warunkiem niezwłocznego poinformowania o tym Podróżnego na trwałym nośniku. W takim przypadku Podróżnemu przysługuje pełny zwrot wpłat dokonanych z tytułu Umowy, bez prawa do dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
5. Za nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, o których mowa w niniejszych OWU, mogą zostać uznane w szczególności działania wojenne, akty terroryzmu, zamieszki, klęski żywiołowe, pożary, powódzie, trzęsienia ziemi, poważne zagrożenia dla zdrowia lub życia, epidemie, decyzje władz publicznych uniemożliwiające realizację Imprezy turystycznej, zamknięcie granic, zakazy wjazdu lub inne nadzwyczajne zdarzenia pozostające poza kontrolą Organizatora, których skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia wszelkich rozsądnych działań.
6. Dopuszczalne są nieznaczne zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej, w szczególności dotyczące kolejności realizacji punktów programu, godzin zbiórek, kolejności świadczeń lub innych elementów organizacyjnych, o ile zmiany te nie prowadzą do znaczącej zmiany głównych właściwości usług turystycznych objętych Umową. O każdej takiej zmianie Organizator informuje Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

7. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej jest zmuszony znacząco zmienić główne właściwości usług turystycznych lub nie może spełnić specjalnych wymagań, na które strony wyraziły zgodę, Podróżny, w terminie wyznaczonym przez Organizatora, informuje go, czy:
 - a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy;
 - b. odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
 - c. odstępuje od Umowy oraz przyjmuje Imprezę turystyczną zastępczą, jeżeli została zaoferowana przez Organizatora.

W przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie wyznaczonym przez Organizatora Umowę uważa się za rozwiązaną za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku ponoszenia opłaty za odstąpienie.

§ 4. PRZENIESIENIE UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

1. Podróżny może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej, zawiadamiając o tym Organizatora na Trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
2. Podróżny oraz osoba przejmująca prawa i obowiązki z Umowy odpowiadają solidarnie za zapłatę ceny Imprezy turystycznej oraz za uzasadnione i możliwe do zweryfikowania koszty rzeczywiście poniesione przez Organizatora w związku z przeniesieniem Umowy. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia kalkulację tych kosztów.
3. Osoba przejmująca prawa i obowiązki z Umowy musi spełniać wszystkie warunki udziału w Imprezie turystycznej, w tym dotyczące dokumentów podróży, wymogów zdrowotnych i dostępności, oraz przekazać dane i zgody niezbędne do realizacji świadczeń.
4. W przypadku świadczeń nietransferowalnych, w szczególności biletów imiennych, przeniesienie Umowy może wymagać anulacji i ponownego zakupu danego świadczenia. Koszty rzeczywiście poniesione z tego tytułu obciążają Podróżnego i osobę przejmującą zgodnie z ust. 2.

§ 5. REALIZACJA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących i ważnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (przy wyjazdach na kolonie i obozy młodzieżowe również aktualnej legitymacji szkolnej).
2. Uczestnik ma prawo zgłaszać Awertour uwagi, prośby oraz szczególne potrzeby dotyczące udziału w Imprezie turystycznej. Zgłoszenie takich okoliczności ma charakter informacyjny i nie oznacza automatycznego przyjęcia przez Awertour obowiązku ich realizacji. Dla związania Awertour konieczne jest wyraźne potwierdzenie przez Awertour przyjęcia danego wymagania do realizacji, w szczególności poprzez zamieszczenie go w Umowie lub potwierdzenie na trwałym nośniku. W przypadku gdy realizacja zgłoszonego wymagania wiąże się z dodatkowymi kosztami, Awertour poinformuje o tym Uczestnika przed jego potwierdzeniem.
3. W przypadku wyjazdu transportem własnym Uczestnika, Awertour ma obowiązek wydania skierowania lub dokumentu potwierdzającego prawo do świadczeń w terminie określonym w umowie, nie wcześniej jednak niż po wniesieniu przez uczestnika wpłaty równej całkowitej cenie imprezy. Niewykorzystanie skierowania/ dokumentu potwierdzającego prawo do świadczeń z przyczyn leżących po stronie Podróżnego nie stanowi samo przez się podstawy do żądania realizacji świadczenia w innym terminie ani zwrotu ceny, chyba że co innego wynika z Umowy lub przepisów prawa.
4. Pilot, Opiekun lub Rezydent działający z ramienia Organizatora jest jego przedstawicielem podczas realizacji Imprezy turystycznej. Czuwa nad przebiegiem Imprezy zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje zgłoszenia niezgodności i reklamacje oraz podejmuje działania zmierzające do usunięcia ich przyczyn. W przypadku reklamacji złożonej na piśmie potwierdza jej przyjęcie. Reklamacja może zostać złożona również za pośrednictwem Agenta, jeżeli Umowa została zawarta przy jego udziale.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Organizator odpowiada za należyte wykonanie wszystkich usług objętych Umową, niezależnie od tego, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami niewspółmiernie wysokimi w stosunku do zakresu niezgodności oraz wartości usług, których ona dotyczy. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie, Podróżny może uczynić to sam i żądać zwrotu poniesionych, niezbędnych wydatków, chyba że Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy wymaga ona natychmiastowego działania.
3. W przypadku gdy istotna część usług turystycznych nie może zostać wykonana zgodnie z Umową, Organizator oferuje, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenia zastępcze, również gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do kraju nie zostaje zapewniony. Świadczenia zastępcze, obniżka ceny i dalsze skutki są regulowane ustawą.
4. Podróżny powinien niezwłocznie zgłosić stwierdzoną niezgodność Pilotowi, Opiekunowi, Rezydentowi albo bezpośrednio Organizatorowi, w celu umożliwienia jej niezwłocznego usunięcia. Brak zgłoszenia nie pozbawia Podróżnego uprawnień ustawowych, może jednak wpływać na zakres odpowiedzialności Organizatora, jeżeli przyczynił się do zwiększenia rozmiaru szkody.
5. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie za niezgodność, jeżeli Organizator udowodni, że:
 - a. winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - b. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć ani uniknąć;
 - c. niezgodność została spowodowana przez nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności.

6. Roszczenia Podróżnego o obniżkę ceny oraz o odszkodowanie lub zadośćuczynienie przedawniają się z upływem 3 lat.
7. W zakresie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa odszkodowanie należne od Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczone do trzykrotności całkowitej ceny Imprezy turystycznej względem danego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie.
8. Uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania miejscowego prawa i zwyczajów, regulaminów i innych przepisów obowiązujących w obiektach noclegowych, transportowych, gastronomicznych, jak również zaleceń pilota. W wypadku zachowania niezgodnego z zasadami współzycia społecznego i ogólnie przyjętymi obyczajami pilot lub rezydent sporządzą stosowny protokół, przekazując go Uczestnikowi i Organizatorowi.
9. Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody. Za szkody wyrządzone przez niepełnoletnich odpowiadają ich prawni opiekunowie.

§ 7. POMOC W TRAKCIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu znajdującemu się w trudnej sytuacji (informacje o świadczeniach zdrowotnych, organach konsularnych i alternatywnym transporcie, ułatwienie komunikacji na odległość, pomoc w znalezieniu świadczeń zastępczych).
2. Jeżeli powrót zgodnie z Umową jest niemożliwy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania do 3 nocy na osobę (z wyjątkami przewidzianymi ustawą oraz bez uszczerbku dla praw pasażerów).
3. Organizator może żądać opłaty za udzieloną pomoc wyłącznie wtedy, gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub wskutek jego rażącego niedbalstwa; opłata nie może przewyższać rzeczywiście poniesionych kosztów.

§ 8. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w Imprezie turystycznej w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może żądać zapłaty odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadni wysokość tej opłaty. W przypadku braku określenia standardowych opłat za odstąpienie, wysokość opłaty odpowiada cenie Imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania usług turystycznych.
2. Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. W takim przypadku Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia.
3. Zwrot wpłat, o których mowa w ust. 2, następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
4. Zwrot wpłat dokonywany jest co do zasady w tej samej walucie i przy użyciu takiego samego sposobu rozliczenia, w jakim została dokonana płatność, chyba że strony uzgodnią inaczej. W przypadku odstąpienia od Umowy z inicjatywy Podróżnego, niewynikającego z okoliczności, o których mowa w ust. 2, jeżeli zwrot ma nastąpić na wniosek Podróżnego w innej walucie niż waluta dokonanej wpłaty albo przy użyciu innego sposobu rozliczenia, Podróżny ponosi rzeczywiście poniesione koszty bankowe, koszty przelewu zagranicznego oraz koszty przewalutowania związane z realizacją zwrotu. Informacja o orientacyjnej wysokości takich kosztów może zostać wskazana w aktualnej informacji rozliczeniowej Organizatora. W przypadku rozwiązania Umowy przez Organizatora albo odstąpienia od Umowy w przypadkach, w których Podróżnemu przysługuje pełny zwrot wpłat na podstawie przepisów prawa, koszty zwrotu obciążają Organizatora.
5. W przypadkach, w których zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Podróżnemu przysługuje zwrot wpłat dokonanych z tytułu Umowy, Organizator może zaproponować Podróżnemu – jako dobrowolną alternatywę dla zwrotu środków pieniężnych – voucher do wykorzystania na poczet przyszłych imprez turystycznych organizowanych przez Awertour. Przyjęcie vouchera wymaga wyraźnej zgody Podróżnego. W przypadku braku zgody na przyjęcie vouchera Podróżnemu przysługuje zwrot środków pieniężnych na zasadach wynikających z Umowy oraz przepisów prawa. Voucher może zostać wykorzystany wyłącznie na imprezy turystyczne organizowane przez Awertour, w terminie wskazanym w jego treści. Co do zasady voucher wydawany jest z terminem ważności 24 miesięcy od dnia jego wystawienia, chyba że Organizator wskaże dłuższy termin ważności. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę ani w całości, ani w części, oraz nie jest prawnym środkiem płatniczym.

§ 9. REKLAMACJE

1. Podróżny może złożyć reklamację w trakcie lub po zakończeniu Imprezy turystycznej. W celu umożliwienia niezwłocznego usunięcia niezgodności Podróżny powinien zgłaszać je bez zbędnej zwłoki w czasie trwania Imprezy turystycznej, w szczególności Pilotowi, Opiekunowi, Rezydentowi albo bezpośrednio Organizatorowi za pośrednictwem całodobowego kontaktu telefonicznego lub mailowego. Brak niezwłocznego zgłoszenia nie pozbawia Podróżnego uprawnień wynikających z przepisów prawa, może jednak wpływać na zakres odpowiedzialności Organizatora, jeżeli przyczynił się do zwiększenia rozmiaru szkody.
2. Organizator udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie do 30 dni, na tym samym nośniku, na którym otrzymał reklamację.
3. Podróżny może dochodzić roszczeń przewidzianych Ustawą, w szczególności obniżki ceny, odszkodowania lub zadośćuczynienia.

4. Reklamacje dotyczące ubezpieczenia rozpatrywane są zgodnie z warunkami i procedurami ubezpieczyciela.

§ 10. UBEZPIECZENIA I PRAWA PASAŻERÓW

1. Każdy Uczestnik Imprezy Turystycznej objęty jest podstawowym pakietem ubezpieczeniowym zawartym przez Organizatora; szczegóły (TU, zakres, sumy) wskazane są w Umowie i/lub załączonych OWU ubezpieczyciela.
2. Zalecane jest wykupienie rozszerzeń ochrony (np. koszty rezygnacji, choroby przewlekłe, sporty wysokiego ryzyka).
3. Organizator posiada ważne zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności (szczegóły w Umowie).
4. Dodatkową ochronę stanowią Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP). Organizator odprowadza składki zgodnie z aktualnie obowiązującymi stawkami wynikającymi z przepisów.
5. Jeżeli program obejmuje transport lotniczy, autokarowy, kolejowy lub morski/śródlądowy, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Unii Europejskiej dotyczące praw pasażerów. Informacje praktyczne przekazywane są w Programie/Umowie.
6. W sprawach realizacji gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu Podróżnego do kraju, w wypadku, gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnego w razie niewykonania zobowiązań umownych, Podróżny zwraca się do Marszałka Województwa Śląskiego z siedzibą w Katowicach przy ul. Ligonia 46.

§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W relacjach B2C Organizator nie ogranicza ustawowych uprawnień konsumenta w zakresie właściwości sądu; spory nierozwiązane polubownie rozstrzyga sąd właściwy według przepisów.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają w szczególności przepisy ustawy z 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Kodeksu cywilnego oraz właściwe akty prawa Unii Europejskiej.
3. Zmiany OWU wymagają formy pisemnej lub innego trwałego nośnika i obowiązują dla umów zawieranych po dacie ich ogłoszenia.
4. OWU udostępniane są Podróżnemu przed zawarciem Umowy i przekazywane na trwałym nośniku.
5. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 13.04.2026 r.