Niniejsze 76 wydanie
Warunków Imprez Turystycznych
obowiązuje dla imprez turystycznych
zarezerwowanych od dnia
11.06.2019 r.

WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH

- Szczegółowe Warunki Imprez Turystycznych TUI Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 22a

Warunki Imprez Turystycznych

Prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z Warunkami Imprez Turystycznych TUI Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Warszawa. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest traktowane jako pełna akceptacja zaprezentowanych Warunków Imprez Turystycznych, które otrzymali Państwo w punkcie sprzedaży przed zawarciem umowy. Warunki Imprez Turystycznych dotyczą imprez turystycznych, których organizatorem jest TUI Poland Sp. z o.o. (zwana dalej „TUI"). W przypadkach wyraźnie wskazanych w niniejszych Warunkach Imprez Turystycznych, poszczególne punkty Warunków mają zastosowanie do pojedynczych usług turystycznych (zakupionej pojedynczej usługi turystycznej).

1 UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1.1 Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przez TUI (zwana dalej „umową"). Rezerwacja może zostać założona na pisemne, ustne lub telefoniczne zgłoszenie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.tui.pl lub aplikacji mobilnej. Strona internetowa www.tui.pl i pisemne informacje TUI stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

1.2 Klient (Zgłaszający) otrzymuje w momencie zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej imprezie. Klient może żądać kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

1.3 Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych na umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

1.4 Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

1.5 Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.

2 DOKONANIE ZAPŁATY

2.1 Klient poprzez dokonanie wpłaty zaliczki/pełnej ceny na poczet imprezy/usługi turystycznej oraz pełnej kwoty za zakupione dodatkowe ubezpieczenie zawiera umowę. Zaliczka wynosi nie mniej niż 25% (dwadzieścia pięć) ceny imprezy turystycznej/ usługi turystycznej lub nie mniej niż 45% (czterdzieści pięć) ceny imprezy turystycznej przy ofertach typu Last Minute, TOP, przy rezerwacji samego przelotu (zakup pojedynczej usługi turystycznej), podróży statkiem (rejs). Przy rezerwacji oferty pakietowej opartej na przelotach liniowych, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia rejsowe liniami: QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR FRANCE (AF), KLM ROYAL DUTCH AIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), CONDOR (DE), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO) LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITUS (MK), SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3), BRITISH AIRWAYS (BA), FLYDUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIR SEYCHELLES (HM), RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd zaliczka wynosi nie mniej niż 25% (dwadzieścia pięć) ceny imprezy turystycznej. Ewentualną pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 40 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zaliczkę i resztę ceny należy zapłacić zgodnie z postanowieniami pkt 3.3. Warunków Imprez Turystycznych. Za termin dokonania płatności uznaje się wpłatę środków pieniężnych bezpośrednio w punkcie sprzedaży imprezy/usługi turystycznej lub wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez TUI. W przypadku nie dokonania w terminie wpłaty zaliczki, umowa nie jest zawarta.

2.2 Zapłata za zawarte za pośrednictwem TUI, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej. Koszty innych usług świadczonych przez TUI takich jak np. pośrednictwo w uzyskaniu wizy, jak również telefoniczne rezerwacje i zapytania, nie są (o ile na stronie internetowej www.tui.pl nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej.

2.3 Klient w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej jest zobowiązany posiadać przy sobie dokumenty podróży. Dokumenty podróży są dostępne dla Klienta w serwisie my.tui.pl lub na aplikacji mobilnej TUI na 5 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej. Klient zobowiązany jest do ich samodzielnego wydrukowania.

2.4 Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie 2.1 terminie, umowa może być rozwiązana z dniem gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 40 dni. W takim przypadku TUI obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie/usłudze turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 6.2, 6.4 i 6.5 Warunków Imprez Turystycznych.

2.5 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów do TUI na wypadek niewypłacalności, TUI zawarło, zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. roku, Umowę Ubezpieczenia – Gwarancja Dla Naszych Klientów z Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS) z siedzibą w Monachium. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat gwarancyjny, który zamieszczony jest w Warunkach Imprez Turystycznych.

2.6 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do TUI, TUI informuje, iż odprowadza zgodnie z art.7 ust.2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., składki w należnej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia wskazany jest w Rozdziale 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

3 ŚWIADCZENIA, CENY

3.1 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej www.tui.pl. Przed zawarciem umowy TUI zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.tui.pl, o czym TUI poinformuje Zgłaszającego zgodnie z art. 40 ust.3 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

3.2 Wyłącznie informacje zawarte na stronie internetowej www.tui.pl w momencie zawarcia umowy stanowią część umowy. Opisy wycieczek fakultatywnych zawarte na stronie www.tui.pl nie stanowią części umowy o udział w imprezie turystycznej.

3.3 Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone są na stronie internetowej www.tui.pl, w Warunkach Imprez Turystycznych oraz innych dokumentach TUI przekazywanych Klientom, wyrażone są w PLN. Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, płatność kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI albo przez terminal płatniczy, przelew tradycyjny, gotówka.

3.4 W przypadku zapłaty bezpośrednio w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej dopuszczalna jest wyłącznie płatność gotówką, przelewem tradycyjnym, kartą kredytową przez terminal płatniczy albo przeprowadzenie tej transakcji poprzez system rezerwacyjny TUI, o ile punkt sprzedaży przewiduje taką możliwość. Nie ma możliwości zmiany formy płatności z raz wybranej na inną, z płatności w biurze na kartę kredytową lub odwrotnie oraz łączenia różnych form płatności przy wyborze płatności kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI, jak np. zapłacenie zaliczki kartą kredytową poprzez system rezerwacyjny TUI, a następnie zapłacenie pozostałej części w gotówce, lub zapłacenie zaliczki np. gotówką bądź przelewem, a następnie zapłacenie pozostałej kwoty kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI. W przypadku braku autoryzacji karty kredytowej (przy zapłacie przez terminal jak i przez system rezerwacyjny TUI), Klient zobowiązany jest do zapłaty gotówką wymaganej kwoty. Obciążenie rachunku karty kredytowej, w przypadku zapłaty kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI, kwotą zaliczki następuje w ciągu jednego tygodnia od daty zawarcia umowy, zaś obciążenie resztą ceny, w terminie około 40 (czterdziestu) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Płatność kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI nie może nastąpić w momencie kiedy do umownej daty rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało mniej niż 14 dni. Płatność przelewem elektronicznym jest dopuszczalna w przypadku zawarcia umowy online poprzez stronę www.tui.pl. oraz w punkcie sprzedaży, o ile punkt sprzedaży przewiduje taką możliwość. Nie ma możliwości dokonania płatności kartą kredytową przez system rezerwacyjny TUI w przypadku zawarcia umowy online oraz za pośrednictwem rezerwacji telefonicznej.

3.5 TUI stara się w miarę możliwości uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych na stronie internetowej www.tui.pl, jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta przez TUI stanowi podstawę roszczeń Klienta wobec TUI w przypadku niewykonania życzenia. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta w przypadku nie otrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od TUI nie może być podstawą wysuwania ja-

kichkolwiek roszczeń wobec TUI.

3.6 TUI w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

3.7 Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 12.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Klient powinien pozostawić swoje bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość hotelarz oferuje.

3.8 Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od TUI. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Klient. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta w przypadku nie otrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od TUI nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec TUI.

4 ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN

4.1 TUI zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, TUI każdorazowo zobowiązane będzie powiadomić Zgłaszającego listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie z Klientem nie może być podwyższona. Zgłaszającemu przysługuje prawo do obniżenia ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu pierwszym, a które nastąpiło po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku TUI może odliczyć od zwrotu należnego Zgłaszającemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Zgłaszającego TUI przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.

4.2 W przypadku gdy TUI przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub nie może spełnić specjalnych wymagań o których mowa w pkt 3.5 Warunków Imprez Turystycznych lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z pkt 4.1 WIT, TUI zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Zgłaszającego o treści tych zmian listownie lub mailowo wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku TUI może jednocześnie zaoferować Zgłaszającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyżej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Zgłaszający w ciągu kolejnych siedmiu dni obowiązany jest na piśmie poinformować punkt sprzedaży, w którym umowa została zawarta, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Zgłaszającemu zaoferowana. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

4.3 W przypadku rozwiązania umowy z powodu odstąpienia Zgłaszającego od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat TUI nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy.

4.4 TUI przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków umowy w przypadku gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Zgłaszającego listownie lub mailowo.

5 ZNIŻKI DLA DZIECI

5.1 W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. TUI ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, TUI upoważnione będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 250 PLN za każdą osobę, której zmiana dotyczy. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez TUI z tytułu dokonanych zmian. Klient może zwrócić się do TUI o przedstawienie indywidulanych wyliczeń poniesionych kosztów w związku z dokonaną zmianą. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

5.2 Za dzieci w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku imprezy turystycznej obejmującej przelot i zakwaterowanie, nie są pobierane żadne opłaty. Jedynie w przypadku wykupienia samego przelotu, pobierana jest opłata w wysokości 10% ceny przelotu plus taksy ustalonej indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. W obu przypadkach dziecko podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego.

6 ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE

6.1 W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej/usługi turystycznej Klient ma możliwość odstąpienia od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Zgłaszający jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej w punkcie sprzedaży, w którym zawarł umowę. Datą złożenia odstąpienia od umowy jest dzień jej wpływu do punktu sprzedaży, w którym została zawarta umowa.

6.2 Jeżeli Klient odstąpi od umowy lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej/usługi turystycznej z powodów niezależnych od TUI, TUI zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz opłaty za odstąpienie stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w punktach 6.4 i 6.5 Warunków Imprez Turystycznych poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy/usługi turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Zgłaszającego TUI uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej ceny za imprezę, usługę turystyczną. Pozostała po potrąceniu kwota zostanie zwrócona Klientowi w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy przez Klienta. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stanowi, iż odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie następuje bez opłaty.

6.3 Klient ponosi koszty odstąpienia od umowy również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy/usługi turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy/usługi turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Klient nie poinformował TUI o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie/usłudze turystycznej do chwili rozpoczęcia imprezy/usługi turystycznej (check-in w przypadku udziału w imprezie turystycznej oraz zakupu samej usługi turystycznej) zobowiązany jest przekazać do punktu sprzedaży, w którym zawarł umowę informację na piśmie o tym, iż w imprezie/usłudze takiej nie uczestniczy.

6.4 Koszty odstąpienia od umowy wynoszą standardowo za osobę:
- do 36 dni przed rozpoczęciem imprezy
25% ustalonej ceny
- od 35. dnia przed rozpoczęciem imprezy
40% ustalonej ceny
- od 24. dnia przed rozpoczęciem imprezy
50% ustalonej ceny
- od 17. dnia przed rozpoczęciem imprezy
60% ustalonej ceny
- od 10. dnia przed rozpoczęciem imprezy
80% ustalonej ceny
- od 3. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub jej nierozpoczęcia 90% ustalonej ceny

6.5 Koszty odstąpienia od umowy stanowiące wyjątki od reguły standardowej określonej w pkt 6.4 wynoszą:

A. Oferty typu last minute, oferty TOP, oferty dnia, oferty specjalne, Oferty oszczędnościowe, podróż statkiem (rejs):
- do 36 dni przed rozpoczęciem imprezy
45% ustalonej ceny
- od 35. dnia przed rozpoczęciem imprezy
55% ustalonej ceny
- od 24. dnia przed rozpoczęciem imprezy
65% ustalonej ceny
- od 17. dnia przed rozpoczęciem imprezy
75% ustalonej ceny
- od 10. dnia przed rozpoczęciem imprezy
85% ustalonej ceny
- od 3. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub jej nierozpoczęcia 95% ustalonej ceny

B. W przypadku, gdy przedmiotem umowy jest przelot samolotem czarterowym (pojedyncza usługa turystyczna):
- do 36 dni przed rozpoczęciem imprezy
45% ustalonej ceny
- od 35. dnia przed rozpoczęciem imprezy
50% ustalonej ceny
- od 14. dnia przed rozpoczęciem imprezy
75% ustalonej ceny
- w dniu rozpoczęcia imprezy 95% ustalonej ceny

Regulacja B obowiązuje tylko przy rezygnacji z rezerwacji samego przelotu czarterowego zakupionego jako pojedyncza usługa turystyczna. Nie dotyczy natomiast rezygnacji z imprez łączonych do których obowiązują osobne regulacje w punktach 6.4, 6.5 w podpunkcie A oraz C.

C. W przypadku rezerwacji oferty pakietowej opartej na przelotach liniowych, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia rejsowe liniami: QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR BERLIN (AB), AIR FRANCE

(AF), KLM ROYAL DUTCHAIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO) LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITUS (MK), SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3),BRITISH AIRWAYS (BA), FLY DUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIR SEYCHELLES (HM) RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd:

- do 36 dni przed rozpoczęciem imprezy 25% ustalonej ceny
- od 35. dnia przed rozpoczęciem imprezy 40% ustalonej ceny
- od 24. dnia przed rozpoczęciem imprezy 50% ustalonej ceny
- od 17. dnia przed rozpoczęciem imprezy 60% ustalonej ceny
- od 10. dnia przed rozpoczęciem imprezy 80% ustalonej ceny
- od 3. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub jej nierozpoczęcia 90% ustalonej ceny

Opłaty te stanowią równowartość kosztów poniesionych przez TUI.

W przypadku imprez turystycznych do następujących regionów: Sri Lanka (CMB), Tajlandia (BKK,HKT,KBV), Zanzibar (ZNZ), Mauritius (MRU), Seszele (SEZ), Malediwy (MLE), Bali (DPS) koszty rezygnacji będą naliczane zgodnie z pkt. 6.5 A. Wyjątek stanowią regiony Sri Lanka (CMB), Tajlandia (HKT), Mauritius (MRU), Zanzibar (ZNZ) w przypadku, gdy przeloty w dwie strony realizowane są w oparciu o połączenia czarterowe liniami: TUIfly Netherlands, Travel Service, Enter Air, SunExpress, Norwegian, Corendon Airlines,Pegasus Airlines, Ryanair Sun,Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Blue Panorama Airlines, OnurAir.

6.6 Zgłaszający może odstąpić od umowy 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 do miejsca docelowego. Zgłaszający może żądać wyłącznie zwrotu zapłaconej kwoty bez dochodzenia odszkodowanialubzadośćuczynieniawtymzakresie.

6.7 Na życzenie Zgłaszającego, w miarę możliwości, w tym w miarę dostępności miejsc, istnieje możliwość jednej bezpłatnej zmiany umowy, jeśli zmiana ta zostanie zgłoszona w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zmiany umowy na droższą, należy dopłacić różnicę powstałą z wyliczenia ceny na dzień dokonania zmiany. W przypadku zmiany umowy na tańszą różnica w cenie nie może wynosić więcej niż 10% ceny pierwotnej (z pierwszej umowy). W przypadku, gdy różnica przy pierwszej zmianie jest wyższa niż 10 % zmiany mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy na zasadach określonych w punktach 6.2, 6.4, 6.5 Warunków Imprez Turystycznych przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy, na podstawie, której Klient zobowiązany jest zapłacić cenę za imprezę turystyczną/ usługę turystyczną wskazaną w nowej umowie. W przypadku każdej kolejnej zmiany (od drugiej począwszy) bez względu na różnicę w cenie, tj. może być ona mniejsza albo większa niż 10%, zgłoszonej w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej oraz zmiany umowy dokonywanej po upływie 40-ego dnia do daty wyjazdu zmiany mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy na zasadach określonych w punktach 6.2, 6.4, 6.5 Warunków Imprez Turystycznych przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy, na podstawie, której Klient zobowiązany jest zapłacić cenę za imprezę turystyczną/ usługę turystyczną wskazaną w nowej umowie. W przypadku zmiany na życzenie Klienta, umowy o imprezę turystyczną, obejmującej przelot samolotem na umowę z dojazdem własnym lub odwrotnie, a także zmiany pomiędzy sezonami zmiana taka jest możliwa wyłącznie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy na zasadach określonych w punktach 6.2, 6.4, 6.5 Warunków Imprez Turystycznych przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy, na podstawie, której Klient zobowiązany jest zapłacić cenę za imprezę turystyczną wskazaną w nowej umowie. Zmiana umowy w przypadku imprez turystycznych do regionów: Sri Lanka (CMB), Tajlandia (BKK,HKT,KBV), Zanzibar (ZNZ), Mauritius (MRU), Seszele (SEZ), Malediwy (MLE), Bali (DPS) oraz w przypadku podróży statkiem nie jest możliwa. Wyjątek stanowią regiony Sri Lanka (CMB), Tajlandia (HKT), Mauritius (MRU), Zanzibar (ZNZ) w przypadku, gdy przeloty w dwie strony realizowane są w oparciu o połączenia czarterowe liniami: TUIfly Netherlands, Travel Service, Enter Air, SunExpress, Norwegian, Corendon Airlines,Pegasus Airlines, Ryanair Sun, Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Blue Panorama Airlines, OnurAir. Zmiana umowy w przypadku imprezy turystycznej, w której przelot w jedną lub w dwie strony realizowany jest w oparciu o połączenia liniami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd. nie jest możliwa.

6.8 Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie Zgłaszającego, o której mowa w pkt 6.7, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej oraz programu imprezy turystycznej. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia TUI do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej. Ponowna kalkulacja ceny jest dokonywana według aktualnych cen dostępnych na stronie internatowej www.tui.pl

6.9 Zgłaszający może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Zgłaszający jest wyłącznie uprawniony do zgłaszania takiej zmiany odnośnie uczestników umowy. Zgłaszający zobowiązany jest do poinformowania TUI o zmianie uczestnika na piśmie lub mailowo nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków może wiązać się poniesieniem przez TUI dodatkowych kosztów. Zmiana uczestnika w terminie do 40 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatna. Za zmiany dokonywane po upływie 40-ego dnia do daty wyjazdu, TUI pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 250 PLN za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez TUI z tytułu dokonanych zmian. W przypadku przelotów liniowych, podróży statkiem (rejs) lub imprez turystycznych opartych na połączeniach rejsowych lub imprez turystycznych opartych na przelocie w jedną stronę lub dwie liniami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd. taka zmiana nie jest możliwa, chyba że Zgłaszający otrzyma od TUI pisemne potwierdzenie możliwości dokonania zamiany uczestnika i wysokość kosztów z tym związaną. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez TUI w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej, uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

6.10 W przypadku rezerwacji samego przelotu czarterowego z oferty promocyjnej (zakupu pojedynczej usługi turystycznej), zmiany terminu powrotu lub lotniska, po rozpoczęciu usługi turystycznej nie jest dopuszczalne. W przypadku rezerwacji samego przelotu liniowego zmiany terminu powrotu lub lotniska po rozpoczęciu usługi turystycznej nie są możliwe, chyba że TUI uda się uzyskać pisemne potwierdzenie od linii lotniczej, że taka zmiana jest możliwa i Klient potwierdzi pisemnie, że pokryje koszty związane z taką zmianą.

6.11 Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od umowy i zmianą umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne.

6.12 W przypadku pobrania opłaty manipulacyjnej Zgłaszającemu przysługuje prawo do indywidulanego rozliczenia kosztów związanych z pobraniem opłaty manipulacyjnej.

7 PODRÓŻ SAMOLOTEM

7.1 Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem / EG/2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez punkt sprzedaży, w którym Klient nabył imprezę turystyczną. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie o tym poinformowany przez TUI. TUI zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach wspólnoty znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

7.2 W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport.

7.3 W przypadku niektórych lotów istnieje możliwość rezerwacji określonych miejsc w samolocie za dodatkową opłatą określoną na stronie internetowej www.tui.pl. Informacja o takiej możliwości dostępna jest na stronie internetowej www.tui.pl. W razie niezrealizowania rezerwacji miejsc w samolocie, opłata za rezerwację miejsc zostanie Klientom zwrócona w całości w drodze postępowania reklamacyjnego na podstawie przedstawionych kart pokładowych.

7.4 Informacje na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego uczestnika zawarte są w dokumentach podróży. Dzieci do lat 2 nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu.

7.5 Na 48 godzin przed wylotem zaleca się aby Klient sprawdził godzinę wylotu w punkcie sprzedaży lub w serwisie my.tui.pl. TUI informuje o terminie podróży powrotnej w książce informacyjnej TUI oraz na stronie www.tui-transfer.com. W przypadku zawarcia umowy, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem Klient zobowiązany jest sprawdzić godzinę wylotu w punkcie sprzedaży, w Centrum Rezerwacji TUI pod numerem +48 22 255 03 01 lub w serwisie my.tui.pl na 48 godzin przed wylotem, a godzinę powrotu zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.

7.6 Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub klienci którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni

stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.

7.7 Transport bagażu o charakterze specjalnym (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest po uprzednim zgłoszeniu w punkcie podróży, w którym zawarta została umowa, za dodatkową odpłatnością. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta. Przewóz zwierząt jest możliwy po uprzednim zgłoszeniu i potwierdzeniu przez linię lotniczą za dodatkową opłatą. W takim przypadku stosuje się postanowienia pkt 3.7 Warunków Imprez Turystycznych.

7.8 Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, ponosi Klient. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Przewóz przedmiotów wartościowych (pieniądze, lekarstwa, urządzenia elektroniczne, kosztowności itp.) nie jest możliwy w bagażu rejestrowym.

8 OPIEKA NA MIEJSCU PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

W czasie imprez turystycznych organizowanych przez TUI, TUI reprezentowane jest przez TUI Destinantion Experiences adres: Parc Bit Edificio SM2, Calle Rita Levi, 07121 Palma de Mallorca, Spain. Kontakt z przedstawicielem TUI poprzez TUI Service Centre tel. +48 222043596, sms: +48 799448800, email: servicePL@tui.com. Szczegółowe informacje dotyczące opieki przedstawiciela w poszczególnych miejscach pobytu oraz wymaganiach językowych znajdują się na stronie www.tui.pl w zakładce Opieka TUI podczas wypoczynku https://www.tui.pl/podroz-z-tui/opieka-podczas-wypoczynku

9 PRZEDŁUŻENIE POBYTU W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

W przypadku zamierzonego przez Klientów przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej, Klienci proszeni są o to, aby skontaktować się odpowiednio wcześniej z przedstawicielem organizatora imprezy turystycznej. Przedłużenie pobytu jest możliwe jedynie wtedy, gdy są jeszcze wolne miejsca zakwaterowania, względnie miejsca w samolocie lub innym środku transportu. Klient zobowiązany jest uiścić koszty przedłużonego pobytu gotówką na miejscu. W przypadku, gdy w wyniku przedłużenia pobytu nastąpi zmiana lotniska, Klientowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie o zapewnienie zastępczego środka transportu. Koszty za przedłużenie pobytu oblicza się według sezonowych taryf dziennych. W w/w przypadku prosimy o sprawdzenie ważności Państwa ubezpieczenia oraz ewentualnej wizy.

10 INDYWIDUALNY PRZEBIEG IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Klient może zlecić TUI zorganizowanie indywidualnej imprezy turystycznej. Jeśli zorganizowanie takiej imprezy jest możliwe, TUI każdorazowo pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 250 PLN za osobę. Jeżeli czas trwania indywidualnej imprezy turystycznej odbiega od zazwyczaj stosowanego turnusu tygodniowego, pobierana jest dodatkowa opłata w wysokości 250 PLN za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez TUI w związku ze zleceniem zorganizowania indywidualnej imprezy turystycznej. Klient może zwrócić się do TUI o przedstawienie indywidulanych wyliczeń poniesionych w związku ze zleceniem zorganizowania indywidualnej imprezy turystycznej.

11 SZCZEGÓLNE WSKAZÓWKI DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z MIESZKAŃ, APARTAMENTÓW DOMÓW WAKACYJNYCH (W RAMACH DOJAZDU WŁASNEGO)

11.1 Mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Każdy Klient zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.

11.2 Zwierzęta domowe mogą przebywać w mieszkaniach, apartamentach i domach tylko w przypadku, gdy informacja na stronie internetowej www.tui.pl wyraźnie dopuszcza taką możliwość. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec TUI.

11.3 W informacjach wskazanych na stronie internetowej www.tui.pl przy przekazaniu kluczy może zaistnieć obowiązek uiszczenia przez Klienta odpowiedniej kaucji, tytułem zabezpieczenia zapłaty za ewentualne wyrządzone szkody. Zwrot lub rozliczenie kaucji następuje zawsze z chwilą opuszczania miejsca zakwaterowania i przekazania wykorzystywanych pomieszczeń w stanie zgodnym z zawartą umową.

11.4 Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów obowiązani są informować o takim fakcie przedstawiciela organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwia TUI należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Klienta zobowiązań.

11.5 W przypadku gdy umowa dotyczy pobytu w mieszkaniach, apartamentach lub domach wakacyjnych koszty dodatkowe, co do których nie istnieje obowiązek ich pokrycia, nie są zawarte w cenie usługi turystycznej. Jeżeli na stronie internetowej www.tui.pl nie ma informacji, że są one wliczone w cenę usługi turystycznej, są one płatne na miejscu.

12 REKLAMACJA BAGAŻU W TRAKCIE PRZEWOZU LOTNICZEGO

12.1 Międzynarodowe porozumienia z Warszawy, Hagi, dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady jak i Konwencja Montrealska z 28.05.1999 r. określają warunki lotów do miejsca docelowego i powrotu z niego. Szkody w bagażu Klientów powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P.I.R). W przypadku uszkodzenia bagażu reklamację należy zgłosić w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu przedstawicielstwu linii lotniczych, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni.

13 UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

13.1 Wszyscy Klienci TUI Poland rezerwujący imprezę turystyczną za granicą objęci są podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

13.2 Sumy ubezpieczeń w ramach wariantu podstawowego wynikającego z treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Allianz dla Klientów TUI Poland", stanowiących załącznik do umowy ubezpieczenia Nr 132298 zawartej w dniu 18.08.2016 roku z TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ I REASEKURACJI ALLIANZ POLSKA SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Warszawie wynoszą odpowiednio równowartość:
- koszty leczenia (w tym sporty rekreacyjne) i assistance do 40 000 PLN
- koszty transportu i repatriacji (zawarte w sumie ubezpieczenia kosztów leczenia)
- następstwa nieszczęśliwych wypadków:
- w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu wg tabeli ubezpieczyciela do 20 000 PLN
- w przypadku śmierci 10 000 PLN
- koszty poszukiwań i ratownictwa do 22 000 PLN
- gwarancja pokrycia kosztów leczenia ambulatoryjnego do 5000 PLN
- ubezpieczenia kosztów leczenia z franszyzą redukcyjną 200 PLN

13.3 TUI rekomenduje wszystkim swoim Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie, w ramach wariantu standardowego, optymalnego oraz rozszerzenia wyżej wskazanych wariantów o ubezpieczenie all inclusive. Dodatkowo istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ochrony o ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej 100%. Informacje dotyczące tego rodzaju ubezpieczeń udzielane są w punkcie sprzedaży.

13.4 Szczegółowy opis zakresu ubezpieczenia wariantów: podstawowego, standardowego, optymalnych oraz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z podróży zawarty jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Allianz dla Klientów TUI Poland" TUiR Allianz z siedzibą w Warszawie

13.5 W ramach ubezpieczenia zawartego za pośrednictwem TUI nie wydaje się odrębnych polis, numer rezerwacji jest jednocześnie numerem polisy.

14 ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

14.1 TUI może rozwiązać umowę powiadamiając Klienta o rozwiązaniu umowy w terminie wskazanym w umowie jeżeli wymagana lub określona w informacji zawartej na stronie internetowej www.tui.pl minimalna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta lub liczba osób nie przekroczy 140 osób dla imprez samolotowych, lecz nie później niż:

a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 2-6 dni,

c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

14.2 TUI może rozwiązać umowę powiadamiając o tym Klienta niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy w przypadku gdy nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

14.3 W przypadku rozwiązania umowy w przypadkach określonych w pkt 14.1 lub 14.2 TUI dokonuje pełnego zwrotu wpłaconych przez Klienta kwot, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

15 NIEUNIKONIONE I NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI

15.1 W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności TUI ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania, w miarą możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy.

15.2 Ograniczenie czasowe zakwaterowania, o którym mowa w ust. 15.1 nie dotyczy osób o ograniczonej sprawności ruchowej 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 TUI zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

16 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

16.1 TUI jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową. W przypadku gdy którakolwiek z usług turystycznych objęta imprezą turystyczną nie jest wykonywana zgodnie z umową bądź istotne elementy umowy nie są wykonywane, stosuje się art. 48 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. TUI ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych umową zgodnie z art. 50 stawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

16.2 TUI niezwłoczne udzieli odpowiedniej pomocy klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie klientowi powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej uczestnika imprezy turystycznej, TUI może żądać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez TUI.

16.3 Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, w przypadku gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ponosi klient albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć, albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia TUI od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

16.4 TUI nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest TUI.

16.5 TUI nie ponosi odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.

16.6 Odpowiedzialność Organizatora oraz agenta turystycznego za błędy w rezerwacji określa art. 53 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

16.7 Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora, jeżeli transport nie jest częścią składową imprezy turystycznej TUI.

16.8 TUI zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

16.9 Klient w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania jest zobowiązany posiadać dokumenty podróży na urządzeniu przenośnym lub wydrukowane. TUI nie ponosi odpowiedzialności za brak ich posiadania przez Klienta, chyba że niemożność ich wydrukowania była spowodowana okolicznościami za, które TUI ponosi odpowiedzialność.

16.10 Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach umowy, tj. dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat.

17 OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA

17.1 Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Klient stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela TUI w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.

17.2 Oczekiwaniem TUI jest to, iż Klienci będą współdziałać z TUI tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie powinno wyrażać się poprzez:
- posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu, przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych wypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy,
- posiadanie ważnej wizy,
- spełnianie innych dodatkowych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna,
- posiadanie dokumentów podróży TUI.

17.3 Klient odpowiada również za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

18 REKLAMACJE, POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW, PLATFORMA ODR

18.1 Reklamacje związane z realizacją imprezy można składać pisemnie do organizatora imprezy turystycznej na adres: Dział TUI Poland Sp. z o.o. ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa albo bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została zawarta albo na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie www.tui.pl (dotyczy wyłącznie reklamacji wnoszonych po zakończeniu imprezy turystycznej) w terminie 45 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje TUI rozpatruje w terminie 45 dni od dnia ich otrzymania.

18.2 Pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. TUI nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym nasi Klienci nie mogą korzystać z platformy ODR.

18.3 Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz 1283). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

19 POSTANOWIENIA PASZPORTOWE WIZOWE, CELNE, DEWIZOWE, OCHRONY ZDROWIA ORAZ INFORMACJE I OSTRZEŻENIA DLA KLIENTA

19.1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym, zamieszczonymi na stronie internetowej www.tui.pl, a z ich ewentualnymi zmianami wskazanymi w umowie. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności związanych z imprezą turystyczną.

19.2 Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony TUI, obciążany jest Klient. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.

19.3 Informujemy iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty).

19.4 Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport.

19.5 Informacje i ostrzeżenia dla podróżujących klientów znajdują się na stronie https://polakzagranica.msz.gov.pl. Zachęcamy przed podróżą do zarejestrowanie się w systemie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Odyseusz https://odyseusz.msz.gov.pl/.

20 POSTANOWIENIA OGÓLNE

20.1 Postanowienie umów zawartych z klientami oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych są nieważne.

20.2 Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, stanowiących integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.

20.3 Klient może zapoznać się z treścią ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, w tym przepisów przywołanych w WIT na stronie www.tui.pl bądź pod adresem www.sejm.gov.pl.

TUI Poland Sp. z o.o.
Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki
i Pośredników Turystycznych Województwa
Mazowieckiego pod numerem 726

Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 11.06.2019 r.

GWARANCJA DLA NASZYCH KLIENTÓW

W trosce o naszych Klientów jak i w celu wypełnienia obowiązków wynikających z „Ustawy o Usługach Turystycznych", TUI podpisało z Deutscher Reisepreis -Sicherungsverein VVaG (DRS) z siedzibą w Monachium umowę dotyczącą gwarancji bezpiecznych wycieczek.

W świetle podpisanej umowy o gwarancję ubezpieczeniową wszystkie wpłaty, których dokonali Państwo z tytułu umowy obsługi ruchu turystycznego dla TUI, są tylko w przypadku niewypłacalności TUI gwaran-towane przez DRS. Wprawdzie nie przewidujemy takiej sytuacji, ale DRS gwarantuje również Państwa powrót do kraju w przypadku niewykonania przez TUI zobowiązań umownych.

Dokument ten jest jedynie streszczeniem pełnego zakresu ochrony.

Ochroną gwarancyjną nie są objęte należności Klientów, niezapłacone przez TUI z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klientów umów o świadczenie usług turystycznych.

Ważne informacje i wskazówki

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje osoby wymienione w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia. Zakres świadczeń określony jest w „Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Allianz dla Klientów TUI". Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie wyżej wymienionych OWU.

W razie potrzeby pomocy należy skontaktować się z całodobowym **Centrum Alarmowym Allianz,** pod nr:

+48 22 591 95 12

lub

+48 281 95 12.

W celu zgłoszenia szkody wymagane dokumenty prosimy przesłać na adres:

AWP P&C S.A.
Oddział w Polsce
Dział Likwidacji Szkód
ul. Domaniewska 50 B
02-672 Warszawa

Allianz

Warszawa, dnia 01.07.2019 r.

ZMIANA WARUNKÓW IMPREZ TURYSTYCZNYCH NR 76

Informujemy, iż **od dnia 02 lipca 2019 r.** zmianie ulega treść:

pkt 3.2 Warunków Imprez Turystycznych, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Wyłącznie informacje zawarte na stronie internetowej www.tui.pl w momencie zawarcia umowy stanowią część umowy. Zakup wycieczek fakultatywnych za pośrednictwem TUI Service Center, przedstawiciela TUI (rezydenta) oraz za pośrednictwem strony internetowej https://www.gotui.com/pl/ nie stanowi części umowy o udział w imprezie turystycznej.

pkt 5.2 Warunków Imprez Turystycznych, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Dziecko poniżej 2 roku życia podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego. Dziecko kończące 2 lata w trakcie trwania imprezy turystycznej, na rejsie powrotnym musi mieć własne miejsce siedzące - dlatego też konieczne jest dokupienie biletu na trasę powrotną.

pkt 6.8 Warunków Imprez Turystycznych, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie Zgłaszającego, o której mowa w pkt 6.7, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu, trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej, zmiany wyżywienia, pokoju, ilości uczestników, oraz programu imprezy turystycznej. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja lub dodanie chociażby jednego jej uczestnika, w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia TUI do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej. Ponowna kalkulacja ceny jest dokonywana według aktualnych cen dostępnych na stronie internatowej www.tui.pl

pkt 7.4 Warunków Imprez Turystycznych, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

W przypadku przelotu czarterowego w ramach imprezy turystycznej (zakwaterowanie i przelot) uczestnik ma prawo do przewozu jednej sztuki bagażu rejestrowanego (nadawanego przy odprawie bagażowej) oraz jednej sztuki bagażu podręcznego w cenie imprezy turystycznej, których dopuszczalna waga jest zawarta na stronie https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze, w ogólnych warunkach przewozu linii lotniczych oraz w dokumentach podróży.

W przypadku rezerwacji usługi turystycznej - samego przelotu czarterowego bagaż rejestrowany jest dodatkowo płatny. Wysokość opłaty wskazana jest na stronie: https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze.

W przypadku przelotu liniowego (regularnego) w ramach imprezy turystycznej liniami: QATAR AIRWAYS (QR),EMIRATES (EK), AIR BERLIN (AB), AIR FRANCE(AF), KLM ROYAL DUTCHAIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO) LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITUS (MK),SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES(OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3),BRITISH AIRWAYS (BA), FLY DUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIRSEYCHELLES (HM) RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd., limity bagażu rejestrowanego wskazane są w ogólnych warunkach przewozu przewoźnika dostępnych na https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze. Informacja o możliwości przewozu i limicie bagażu rejestrowanego wskazana jest w ofercie.

Dzieci do 2 lat nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu rejestrowanego.

Warszawa, dnia 23.04.2020 r.

ZMIANA WARUNKÓW IMPREZ TURYSTYCZNYCH NR 76

Uprzejmie informujemy o zmianie dotychczasowego adresu spółki TUI Poland Sp. z o.o.

Nowy adres:
TUI Poland sp. z o.o.
ul. Wołoska 22a
02-675 Warszawa

W związku z powyższym od dnia 24 kwietnia 2020 r. **w Warunkach Imprez Turystycznych nr 76 we wszystkich odwołaniach do starego adresu TUI należy stosować nowy adres**.

Pkt 18.1 Warunków Imprez Turystycznych otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Reklamacje związane z realizacją imprezy można składać pisemnie do organizatora imprezy turystycznej na adres: Dział TUI Poland Sp. z o.o. ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa albo bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została zawarta albo na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie www.tui.pl (dotyczy wyłącznie reklamacji wnoszonych po zakończeniu imprezy turystycznej) w terminie 45 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje TUI rozpatruje w terminie 45 dni od dnia ich otrzymania.