

WARUNKI UCZESTNICTWA W WYCIĘKACH TURYSTYCZNYCH POLSKIEJ ŻEGLUGI BAŁTYCKIEJ S.A. w Kołobrzegu (zwanej dalej „POLFERRIES”) z dnia 10.12.2018r

I. WARUNKI OGÓLNE

- Niniejsze „Warunki uczestnictwa” (zwane dalej Warunkami) znajdują zastosowanie przy nabyciu i realizacji wycieczek organizowanych przez POLFERRIES. Wycieczki oferowane są w szczególności w katalogu, folderze, ogłoszeniach prasowych lub na stronach internetowych www.polferries.pl
- Klient – przed zawarciem umowy - zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi Warunkami, katalogiem (ogłoszeniem, folderem) oraz informacjami dotyczącymi danej wycieczki przekazywanymi przez przedstawicieli POLFERRIES. Klient zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych ma prawo do uzyskania wyczerpujących informacji w zakresie:
 - głównych właściwości usług turystycznych;
 - miejsca pobytu, trasy i czasu trwania wycieczki, w tym co najmniej przybliżonej daty początkowej i końcowej oraz liczby noclegów zapewnianych w trakcie wycieczki;
 - rodzaju, klasy, kategorii lub charakteru środka transportu, a także informacji dotyczących przejazdów, w szczególności czasu i miejsca wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu;
 - położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
 - liczby i rodzaju posiłków;
 - szczegółowego programu zwiedzania, wycieczki lub innych usług uwzględnionych w cenie wycieczki;
 - czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy;
 - informacji o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Klienta z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej;
 - informacji o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Klienta, dokładnych informacji na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
 - kwoty lub procentowego udziału przepłaty w cenie wycieczki i terminu jej wniesienia oraz terminu zapłaty całej ceny, a także sposobu dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
 - cen wycieczki łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obciążone przed zawarciem umowy o udział w wycieczce - w zakresie informacji o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Klient może zostać obciążony;
 - minimalnej liczby osób wymaganych, aby wycieczka się odbyła;
 - terminu powiadomienia Klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu wycieczki z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
 - informacji o prawie do rozwiązania przez Klienta umowy o udział w wycieczce turystycznej w każdym momencie przed jej rozpoczęciem za stosowaną opłatą oraz jej wysokości;
 - ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w wycieczce turystycznej;
 - nazwy handlowej i adresu organizatora wycieczki lub agenta turystycznego, a także ich numerów telefonów lub adresu poczty elektronicznej;
 - informacji o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Klienta umowy o udział w wycieczce turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

- POLFERRIES sobie zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian danych zawartych w wymienionych dokumentach, o czym Klient zostanie powiadomiony przed zawarciem umowy.
- Oferata określa m.in. cenę wycieczki, rodzaj środka transportu, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program wycieczki, ewentualne dalsze świadczenia, np. zwiedzanie, rozrywka.
- POLFERRIES reprezentowana jest przez Kierownika Morskiego Biura Podróży PZB lub Agentą (przedstawicieli POLFERRIES).
- Klientem jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o udział w wycieczce (zwana w niniejszych Warunkach „umową”) na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do skorzystania ze świadczenia objętego umową zawartą umową.
- Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania przez obie strony w dwóch egzemplarzach druku Umowy – Zgłoszenia lub wypełnienia i przesłania w formie elektronicznej formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie www.polferries.pl/offerata-turystyczna i otrzymania na podany adres e-mail od Polferries potwierdzenia udziału w wycieczce.
- POLFERRIES zawarła na rzecz Klienta standardową umowę ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Szczegółowe dane dotyczące ubezpieczenia zawarte są w druku Umowy-Zgłoszenia. Klient może we własnym zakresie zawrzeć podwyższoną wersję ubezpieczenia. Klient jest zobowiązany zapoznać się z warunkami ubezpieczenia.
- W cenie usługi nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży przez Klienta. POLFERRIES zaleca zawarcie stosownego ubezpieczenia w tym zakresie.
- Klient zobowiązany jest do zastosowania się do wymogów określonych w dokumentach i informacjach, o których mowa w pkt. I.2. Warunków

II. CENA I TERMINY ZAPŁATY

- Ustalona w umowie cena nie obejmuje usług indywidualnie zamawianych przez Klienta podczas wycieczki lub z których Klient faktycznie skorzystał, jak w szczególności opłaty za zwiedzanie nie przewidziane programem, serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.
- Terminy zapłaty należności:
 - w dniu zawarcia umowy - 30 % ceny wycieczki
 - do 35 dni przed rozpoczęciem wycieczki - pozostałą część ceny wycieczki tj. 70 %
- W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 35 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki Klient uiszcza cenę w całości (jednorazowo).
- Wpłaty ceny za wycieczkę należy dokonać w kasie biura POLFERRIES albo u Agentu lub na podane w druku Umowy – Zgłoszenia konto bankowe. W przypadku wpłaty na konto bankowe w terminie krótszym niż 35 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki o wpłacie na konto bankowe należy niezwłocznie powiadomić biuro POLFERRIES albo Agentą, na wskazany w umowie numer telefonu lub adres e-mail.
- Brak uiszczenia ceny w terminie wskazanym w niniejszych Warunkach, uznaje się za rezygnację przez Klienta z wycieczki (odstąpienie od umowy). W takim przypadku stosuje się postanowienia punktu IV.2 Warunków.
- POLFERRIES zastrzega prawo zmiany ceny wycieczki, najpóźniej na 21 dni przed datą jej rozpoczęcia, w przypadku uduktowanego wzrostu kosztów transportu autokarowego, podatków, opłat portowych lub wzrostu kursu walut. W takiej sytuacji Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie ceny wycieczki powinien niezwłocznie poinformować POLFERRIES, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

III. ODWOŁANIE WYCIĘZKI PRZEZ POLFERRIES, ZMIANY PROGRAMU WYCIĘZKI

- POLFERRIES zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki z uwagi na siłę wyższą uniemożliwiającą realizację świadczeń umownych.
- POLFERRIES zastrzega, iż realizacja wycieczek uzależniona jest od minimalnej liczby uczestników, którzy wykupili wycieczkę tj. 25 uczestników przy wycieczkach autokarowych oraz 16 osób przy wycieczkach pieszych. W przypadku braku wymaganego minimum uczestników POLFERRIES zastrzega sobie prawo odwołania na piśmie imprezy najpóźniej: na 20 dni przed rozpoczęciem wycieczki trwającej ponad 6 dni, na 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki trwającej 2-6 dni, na 48 godzin przed rozpoczęciem wycieczki trwającej krócej niż 2 dni.
- W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 POLFERRIES może zaproponować Klientowi inną wycieczkę niż umówiona, a w przypadku odstąpienia w jakości lub ilości świadczeń POLFERRIES zwróci różnicę w cenie. W przypadku braku akceptacji propozycji zamiennej wycieczki POLFERRIES dokonuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy, zwrotu uiszczonych należności.
- W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 Klientowi, poza zwrotem ceny, nie służą dodatkowe roszczenia wobec POLFERRIES, chyba że nie został zawiadomiony o odwołaniu wycieczki (wówczas może domagać się odszkodowania).
- O wszelkich zmianach programu wycieczki POLFERRIES ma obowiązek powiadomić Uczestników niezwłocznie po ich zaistnieniu.

IV. WARUNKI ZMIANY REZERWACJI LUB ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

- Klient może zrezygnować z wycieczki (odstąpić od umowy) w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu uiszczonych należności i bez poniesienia opłaty za odstąpienie jedynie w przypadku zmiany istotnych postanowień umowy lub też w sytuacji wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację wycieczki turystycznej lub przeważ jej uczestników do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu wycieczki turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. POLFERRIES dokonuje wówczas niezwłocznego zwrotu uiszczonych należności. W pozostałych przypadkach stosuje się postanowienia pkt. IV. 2.
- Oświadczenie o rezygnacji powinno być złożone przez Klienta w ciągu trzech dni od daty otrzymania zawiadomienia o zaistniałej zmianie.
- Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej bez skutecznego wskazania innej osoby (lub osób wstępującej w miejsce Klienta oraz pozostałych osób na rzecz których zawarto umowę lub jeżeli nie rozpocznie lub nie ukończy imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta – Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich poniesionych przez Polferries kosztów z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Kwota podlegająca zapłacie zostanie ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenia z Klientem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez Polferries. Przy obliczaniu należnej do zapłaty kwoty uwzględnia się koszty jakie zostały

zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń. Ustalona w ten sposób kwota podlega potrąceniu z dokonanej przez Klienta wpłaty.

V. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

- Klient są zobowiązany przestrzegać ustalonych terminów zbiórki, wyjazdów z miejsca pobytu w czasie wycieczki.
- Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym za szkody wyrządzone z własnej wyłącznej winy lub z wyłącznej winy osób pozostających pod nadzorem Klienta.
- Klient obowiązany jest posiadać wszelkie wymagane dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy państwowej, inne niezbędne dokumenty oraz wymagane limity dewiz, o których został poinformowany przez POLFERRIES.
- Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych personalnych i innych danych zgłoszenia, które zostały wpisane w druku Umowy-Zgłoszenia. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiający prawidłową realizację umowy, POLFERRIES nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynikające.

VI. REKLAMACJE I ROSZCZENIA

- POLFERRIES ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w wycieczce turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez POLFERRIES czy przez innych dostawców usług turystycznych.
- Jeżeli w trakcie wycieczki Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy (niezgodność), powinien niezwłocznie w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi zawiadomić o tym POLFERRIES np. poprzez pilota. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją wycieczki również bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
- Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta.
- Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał ze względu na niezgodność, chyba że:
 - winę za niezgodność ponosi Klient,
 - winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w wycieczce turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
- W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową o udział w wycieczce turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, POLFERRIES ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w wycieczce turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej 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 POLFERRIES został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem wycieczki turystycznej.
- Roszczenia Klienta, o których mowa w punktach VI. 3 i 4, przedawają się z upływem 3 lat.
- Reklamacja Klienta wymaga formy pisemnej (i również e-mail, fax) i powinna zawierać uzasadnienie. Klient może złożyć jednocześnie propozycję załatwienia reklamacji.
- POLFERRIES zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Wypłata odszkodowania nastąpi w ciągu 7 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że strony ustalą inny sposób załatwienia reklamacji.
- Polferries niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w punkcie VI.5. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu:
 - odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej;
- Polferries może żądać od Klienta opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w punkcie VI.6, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umysłej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty w takim przypadku odpowiada kwocie rzeczywistych kosztów poniesionych przez Polferries.

VII. KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

- Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) (Dz. Urz. UE L119/1) informujemy, że:
- Administratorem danych przez Klienta w związku z zawarciem i realizacją umowy o udział w wycieczce turystycznej danych osobowych jest Polska Żegluga Bałtycka S.A. w Kołobrzegu, ul. Portowa 41, 78-100 Kołobrzeg.

Podane przez Klienta dane osobowe będą przetwarzane:

- o celu umożliwienia zawarcia, a następnie realizacji: umowy o udział w wycieczce turystycznej oraz umowy ubezpieczenia o której mowa w punkcie I. 7, a także w ramach prawnie uzasadnionego interesu POLFERRIES w celu opieki około obsługowej i kontaktu w sprawach związanych z wycieczką turystyczną - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO,
 - o celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług i poznania preferencji Klienta, w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych.
 - o celu prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz rozliczeń zawartych z POLFERRIES umów o udział w wycieczce turystycznej oraz umowy ubezpieczenia Klienta,
 - o w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w celu obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, co może wiązać się z koniecznością przetwarzania danych osobowych w tym celu - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO.
2. Dostęp do podanych przez Klienta danych osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:
- upoważnieni pracownicy POLFERRIES
 - Usługodawcy, którym w drodze umowy POLFERRIES powierzył przetwarzanie danych osobowych Klienta na potrzeby realizacji świadczeń przez POLFERRIES i dla POLFERRIES usług. Są to w szczególności podmioty (oraz ich upoważnieni pracownicy) świadczące usługi IT i techniczne oraz organizacje (kuierskie i pocztowe), usługi z zakresu badań, analiz i statystyk, podmioty organizujące akcje marketingowe,
 - Dostawcy usług prawnych i doradczych (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe, firmy windykacyjne),
 - firmy ubezpieczeniowe, instytucje bankowe, podmioty z którymi POLFERRIES ma zawarte umowy agencyjne, umowy pośrednictwa w sprzedaży produktów i/lub świadczeniu usług, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez POLFERRIES umów o udział w wycieczce turystycznej.
3. Czas przechowywania przez POLFERRIES danych osobowych Klienta zależy od celu ich przetwarzania:
- W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 1 lit. a i d (w celu zawarcia i realizacji umowy o udział w wycieczce turystycznej oraz obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej), dane osobowe mogą być przechowywane przez okres niezbędny dla dochodzenia roszczeń oraz obrony praw POLFERRIES. Czas przechowywania wynika w tym wypadku z przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego.
 - W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 1 lit. b (w celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług) dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres korzystania przez Klienta z usług POLFERRIES.
 - W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 1 lit. c (dla celów podatkowych i rachunkowych), dane będą przechowywane w zakresie i przez okres wymagany przepisami prawa - 5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą, a także po zakończeniu świadczenia usług w zakresie i przez czas niezbędny do rozliczenia umowy.

Po upływie wyżej wymienionych okresów podane przez Klienta dane osobowe są usuwane lub poddawane anonimacji.

- Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
- W dowolnym momencie Klient ma prawo do żądania od POLFERRIES: dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy uprawnionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 RODO) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją dotyczącą Klienta, a także wobec przetwarzania do celów marketingowych bezpośrednio oraz prawo do przeniesienia danych.

- Klient ma prawo do wniesienia skargi do PUODO (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeśli uważa, że POLFERRIES przetwarza dane osobowe niezgodnie z RODO.
- Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia z POLFERRIES umowy o udział w wycieczce turystycznej, a następnie do jej realizacji.
- Podpisując umowę o udział w wycieczce turystycznej Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celach wskazanych w punkcie VII. 1.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W przypadku zakupu imprezy z oferty specjalnej (np. last minute/ sprzedawanej po cenach niższych niż katalogowe, możliwe odstąpienie od informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach i katalogach będą zgodnym z omówione przez zawarcie umowy i określone w umowie z Klientem.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.

Powyższe Warunki zatwierdzone zostały uchwałą Zarządu PZB S.A. z dnia 10.12.2018r.