

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki Organizatora oraz podmiotów korzystających ze świadczonych przez niego usług.
2. Definicje:
 - a) **Impreza turystyczna** – jest to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów Usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, które spełniają następujące warunki:
 - Usługi turystyczne zostały połączone przez jednego przedsiębiorcę turystycznego,
 - Bez względu na zawarcie odrębnych umów z dostawcami poszczególnych usług turystycznych usługi te są:
 - i. Nabywane w jednym punkcie sprzedaży i zostały wybrane, zanim podróżny zgodził się dokonać zapłaty lub
 - ii. oferowane lub sprzedawane po cenie obejmującej wszystkie usługi lub po cenie całkowitej, lub gdy jedną z tych cen obciążany jest nabywca, lub
 - iii. reklamowane lub sprzedawane przy użyciu określenia „ impreza turystyczna” lub podobnego, lub
 - iv. łączone po zawarciu umowy, na podstawie której podróżny został uprawniony do dokonania wyboru spośród różnych rodzajów usług turystycznych, lub
 - v. nabywane od odrębnych przedsiębiorców turystycznych za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online, podczas których przedsiębiorca turystyczny, z którym zawarta została pierwsza umowa, przekazuje innemu przedsiębiorcy turystycznemu lub przedsiębiorcom turystycznym: imię i nazwisko podróżnego, adres poczty elektronicznej oraz szczegóły płatności, a umowa z tym innym przedsiębiorcą turystycznym lub przedsiębiorcami turystycznymi zostanie zawarta najpóźniej 24 godziny po potwierdzeniu rezerwacji pierwszej usługi turystycznej,
 - b) **Niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług turystycznych objętych Imprezą turystyczną,
 - c) **Organizator** – PLEASURE TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą we Wrocławiu, ul. Księcia Witolda 49 /15, 50-202 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001196529, NIP: 8982325155, REGON: 54282075200000, kapitał zakładowy: 15 000,00 zł., wpisana do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod numerem ewidencyjnym 43017 (numer rejestracyjny 1123/74/2025) od dnia 05.11.2025 r., będąca organizatorem turystyki,
 - d) **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora,

- e) **Pilot wycieczek** – osoba towarzysząca Podróżnym podczas Imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz Usług turystycznych oraz przekazująca podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, o której mowa w art. 3 pkt 7b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, przy czym Pilotem wycieczek jest osoba trzecia działająca w imieniu Organizatora,
- f) **Podróżny** – osoba, która zawarła Umowę z Organizatorem lub jest uprawniona do podróżowania na podstawie Umowy. Jest to zarówno:
- osoba zawierająca Umowę w swoim imieniu,
 - osoba zawierająca Umowę w imieniu osoby, w imieniu której Umowa została zawarta – wówczas osoba zawierająca Umowę zobowiązana jest przekazać Podróżnym informacje dotyczące Umowy i Imprezy turystycznej, jak również powinna dysponować zgodą tych Podróżnych na ich udział w Imprezie turystycznej,
- g) **Przewodnik turystyczny** – osoba zawodowo oprowadzająca Podróżnych po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielająca o nich fachowej informacji oraz sprawująca nad Podróżnymi opiekę w zakresie wynikającym z Umowy, o której mowa w art. 3 pkt 7a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, przy czym Przewodnikiem turystycznym jest osoba trzecia działająca w imieniu Organizatora,
- h) **Rozpoczęcie Imprezy turystycznej** – dzień rozpoczęcia wykonywania Usług turystycznych w ramach tej samej Imprezy turystycznej,
- i) **Siła Wyższa** – należy przez to rozumieć nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, o których mowa w art. 4 pkt 15 Ustawy tj. sytuacje pozostające poza kontrolą strony powołującej się na takie sytuacje, których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania w tym, działania wojenne i inne poważne problemy związane z bezpieczeństwem, m.in.: terroryzm, znaczące zagrożenie dla zdrowia ludzkiego m.in.: wybuch epidemii poważnej choroby w docelowym miejscu podróży lub katastrofy naturalne, takie jak powódzie lub trzęsienia ziemi, lub warunki pogodowe uniemożliwiające bezpieczną podróż do miejsca docelowego uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej.
- j) **Umowa** – umowa o udział w Imprezie turystycznej zawierana w języku polskim, na warunkach określonych w Umowie, OWU oraz w Ustawie. Dotyczy to następujących umów:
- umowa dotycząca Imprezy turystycznej jako całości lub
 - jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów - wszystkie umowy obejmujące poszczególne Usługi turystyczne w ramach tej samej Imprezy turystycznej, zawierane pomiędzy Podróżnym a Organizatorem, w języku polskim, na warunkach określonych w Umowie, OWU oraz w Ustawie,
- k) **Usługa turystyczna** – jest to:
- przewóz pasażerów;
 - zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów;
 - wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych;
 - inna usługa świadczona Podróżnym, która nie stanowi integralnej części wskazanych wyżej Usług.

- l) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o Imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, która wdraża na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG.

§ 2. INFORMACJE OGÓLNE

1. Katalogi, reklamy, broszury oraz ulotki Organizatora, zarówno w formie papierowej, jak i zamieszczone na stronie internetowej www.pleasuretravel.pl stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r., dalej jako Kodeks Cywilny.
2. Umowa pomiędzy Organizatorem, a Podróżnym zawierana jest w formie pisemnej lub w formie dokumentowej.
3. Zawarcie Umowy następuje w chwili podpisania Umowy przez Podróżnego lub przesłaniu podpisanego skanu Umowy na adres e-mail Organizatora lub poprzez dokonania skutecznej rezerwacji za pośrednictwem serwisu internetowego Organizatora na stronie internetowej www.pleasuretravel.pl poprzez wypełnienie formularza rezerwacyjnego, akceptację Ogólnych Warunków Uczestnictwa, zapoznanie się z klauzulami informacyjnymi oraz pozostałymi dokumentami udostępnionymi w Serwisie, a następnie potwierdzenie rezerwacji poprzez kliknięcie przycisku zatwierdzającego rezerwację.
4. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą zawrzeć Umowę tylko za zgodą swoich opiekunów ustawowych/prawnych.
5. Korespondencja pomiędzy Organizatorem, a Podróżnym odbywa się w sposób ustalony przez strony Umowy.
6. W przypadku niewynikających z Umowy dodatkowych życzeń specjalnych zgłoszonych przez Podróżnego, jedynie jednoznaczne, wyrażone w formie pisemnej lub elektronicznej potwierdzenie przyjęcia ich do realizacji przez Organizatora stanowi podstawę roszczeń Podróżnego wobec Organizatora. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Podróżnego w przypadku nieotrzymania przez Podróżnego drogą mailową lub pisemnie potwierdzenia przyjęcia ich do realizacji od Organizatora, nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

§ 3. PRAWA I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich Usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie turystycznej.
2. Organizator zobowiązany jest do udzielenia pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji w przypadkach określonych w Ustawie. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy nieprzewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora, jeżeli

trudna sytuacja Podróżnego powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

3. Przed Rozpoczęciem Imprezy Organizator dostarczy Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery, bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
4. Organizator zobowiązany jest podać Podróżnemu przed podpisaniem Umowy pisemnie wszystkie Główne właściwości usług turystycznych oraz informacje do których przekazania jest zobowiązany na mocy przepisów Rozdziału VI Ustawy.
5. Organizator - zgodnie z Rozporządzeniem (WE) NR 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14.12.2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE - ma obowiązek poinformować Podróżnego o przewoźniku lotniczym, z usług którego korzystał będzie podczas realizacji postanowień Umowy.
6. Organizator informuje Podróżnego o obowiązujących w miejscu pobytu przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie turystycznej.
7. Organizator jest zobowiązany zapewnić:
 - a) w przypadku organizowania wycieczek za granicę – opiekę Pilotów wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym,
 - b) w przypadku organizowania wycieczek dla Podróżnych z zagranicy – opiekę Pilotów wycieczek posiadających znajomość języka umożliwiającego kontakt z takimi Podróżnymi lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.
8. Organizator nie odpowiada za wydane po Imprezie turystycznej przez hotele publikacje, broszury, foldery, ulotki itd.
9. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

§ 4. PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny zawierający Umowę oświadcza, że zapozna wszystkich Podróżnych, na rzecz których zawiera Umowę, z informacjami udzielonymi mu przez Organizatora dotyczącymi:
 - a) ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych,

- b) informacji o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie turystycznej, a także o sugerowanych szczepieniach i profilaktyce zdrowotnej przed i w trakcie Imprezy turystycznej,
 - c) informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego,
 - d) informacji o prawie do rozwiązania przez Podróżnego Umowy w każdym momencie przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej za stosowną opłatą określoną w OWU,
 - e) informacji o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych Usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej w określonym języku obcym,
 - f) wszelkich niezbędnych informacji, do których podania Organizator jest zobowiązany na mocy art. 40 Ustawy.
2. Podróżny oświadcza ponadto, że jest upoważniony do przyjmowania w imieniu osób na rzecz których zawarł Umowę wszystkich oświadczeń i zawiadomień od Organizatora.
 3. Podróżny zobowiązany jest przestrzegać zasad niniejszych OWU oraz sprawdzić prawidłowość danych osobowych swoich oraz pozostałych uczestników przed zawarciem Umowy. O wszelkich zmianach danych osób na rzecz których zawarta została Umowa o udział w Imprezie turystycznej, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora pisemnie lub elektronicznie. Podróżny zobowiązuje się pokryć koszty wynikające z konieczności aktualizacji danych (w tym kosztów związanych ze zmianą nazwiska na bilecie lotniczym).
 4. Podróżny zobowiązany jest do działania zgodnie z obowiązującym prawem (dotyczy także prawa obowiązującego w miejscu pobytu), dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego. Podróżny przede wszystkim zobowiązuje się przestrzegać przepisów obowiązujących w kraju pobytu oraz przepisów porządkowych obowiązujących w miejscu zakwaterowania (w tym zasad związanych z bezpieczeństwem, w szczególności przepisów przeciwpożarowych).
 5. Podróżny obowiązany jest podporządkować się zaleceniom Organizatora związanych z realizacją Umowy.
 6. Podróżny obowiązany jest uiścić wszystkie niezbędne opłaty w miejscu pobytu, o których został wcześniej poinformowany przez Organizatora.
 7. Podróżny zobowiązany jest posiadać wszelkie wymagane prawem dokumenty potrzebne do zawarcia Umowy z Organizatorem, a także dokumenty wymagane do realizacji Umowy (paszport, wiza itp.).
 8. Podróżny ma obowiązek przestrzegać limitu bagażu ustalonego przez przewoźnika, którym posługuje się Organizator w związku z wykonywaniem Umowy. Wszelkie opłaty będące wynikiem przekroczenia limitu bagażowego ponosi Podróżny.
 9. Podróżnym zaleca się zwracanie szczególnej uwagi na swój bagaż. W przypadku zgubienia lub zniszczenia bagażu kwestie odpowiedzialności Podróżnego, Organizatora, przewoźnika itp. regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
 10. Nie zaleca się uczestnictwa w Imprezach turystycznych kobietom ciężarnym w 8 i 9 miesiącu ciąży bez uprzedniej konsultacji z lekarzem.

11. Podróżny ma prawo do zwrotu wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w Imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.
12. Podróżny ma prawo do świadczeń określonych w Umowie i ofercie/katalogu/broszurze, stanowiącej integralną część Umowy.
13. Jeżeli Organizator nie wykonuje z przyczyn niezależnych od niego usług opisanych w Umowie, wówczas wykona świadczenie zastępcze o podobnej wartości. Jeżeli jakość świadczenia jest niższa od jakości usługi określonej w Umowie - Podróżny ma prawo do odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy Turystycznej.

§ 5. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Szczegółowe warunki płatności, w tym m.in. terminy płatności, numery kont bankowych, wysokość kwot, itp., określa Umowa.
2. Organizator oświadcza, że jest czynnym płatnikiem podatku VAT.
3. Cena podana w Ofercie jest ceną umowną i obejmuje pełne koszty Imprezy turystycznej wraz z kosztami świadczeń dodatkowych, opłatami oraz podatkami, łącznie za wszystkich zgłaszanych Podróżnych.
4. Zapłata za usługi turystyczne uznawana jest za dokonaną z chwilą wpływu środków na konto bankowe Organizatora lub z chwilą jej dokonania w kasie Organizatora.
5. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny Imprezy turystycznej, jeżeli jest ona skutkiem jednej z następujących okoliczności:
 - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b) wysokości podatków lub opłat od Usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
 - c) kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy turystycznej.
6. Organizator powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.
7. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu poniesione rzeczywiste koszty obsługi zwrotu (np. opłaty bankowe). Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia Podróżnemu dowód poniesionych kosztów obsługi.
8. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Podróżnym, który nie realizuje terminowo płatności, o których mowa w niniejszym paragrafie, po wcześniejszym wezwaniu Podróżnego do ich uiszczenia w formie pisemnej lub elektronicznej.

§ 6. ZMIANY UMOWY

1. Organizator informuje Podróżnego o wszelkich zmianach dotyczących Imprezy turystycznej.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do nieznaczonej zmiany Umowy, zgodnie z art. 46 ust. 1 pkt 1 Ustawy, przy czym zobowiązuje się poinformować Podróżnego o zmianie w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
3. Organizator, który przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej:
 - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - b) nie może spełnić specjalnych wymagań Podróżnego, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
 - c) proponuje Podróżnemu podwyższenie ceny Imprezy turystycznej przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy,niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego w formie, o której mowa w punkcie poprzedzającym.
4. W powiadomieniu, o którym mowa ustępie poprzedzającym, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - a) zmianie warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę Imprezy turystycznej,
 - b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
 - c) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w literze poprzedzającej,
 - d) jeśli ma to zastosowanie – o zastępczej Imprezie turystycznej, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości, oraz o jej cenie.
5. Podróżny w terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. poprzednim, jest zobowiązany do poinformowania Organizatora:
 - a) o przyjęciu proponowanej zmiany Umowy, albo
 - b) o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - c) o odstąpieniu od Umowy oraz przyjęciu zastępczej Imprezy turystycznej.
6. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do żądania odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy turystycznej.
7. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną, jeżeli:
 - 1) nie osiągnięto minimalnej liczby Podróżnych wymaganych do jej przeprowadzenia określonej w Umowie, nie później niż w terminie:
 - a) 20 dni przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - c) 48 godzin przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,chyba że Umowa wskazuje inny wcześniejszy termin na odwołanie Imprezy turystycznej.

- 2) organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
8. Podróżny 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 Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
9. W wypadku odwołania Imprezy turystycznej na warunkach wskazanych w ust. 7 i 8 Organizator zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego z tytułu Imprezy turystycznej w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
10. Jeżeli zmiana Umowy jest wynikiem działań zawinionych przez Organizatora, Podróżnemu przysługuje zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacił, bez potrąceń na rzecz Organizatora oraz osób trzecich, jak również prawo do odszkodowania.
11. Podróżnemu przysługuje w każdej chwili przed dniem Rozpoczęcia Imprezy turystycznej prawo do odstąpienia od Umowy. Podróżny proszony jest o zgłaszanie odstąpienia od Umowy w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail. Organizator dokonuje zwrotu wpłat dokonanych przez Podróżnego z tytułu Imprezy turystycznej w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Podróżnego, Organizator ma prawo pobrać opłatę odpowiadającą cenie Imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania Usług turystycznych. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadnia wysokość opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.
13. Podróżny może przenieść prawa i obowiązki wynikające z zawartej Umowy na osobę trzecią bez zgody Organizatora, jeżeli osoba ta przejmie wszystkie wynikające z Umowy prawa i obowiązki, pod warunkiem zawiadomienia Organizatora o tym fakcie nie później niż na 7 dni przed dniem Rozpoczęcia Imprezy turystycznej. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, będzie wiązać się z poniesieniem przez Organizatora dodatkowych uzasadnionych i rzeczywistych kosztów, Organizator może żądać ich uregulowania, pod warunkiem wykazania Podróżnemu ich wysokości.
14. W przypadku, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, odpowiedzialność Podróżnego oraz osoby trzeciej za uregulowanie należności finansowych związanych z Imprezą turystyczną jest solidarna.
15. Jeżeli uczestnictwo w Imprezie turystycznej jest związane z przelotami samolotowymi lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany Podróżnych lub zmiany ich danych może być ograniczona warunkami zakupu przez Organizatora biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.
16. Podróżny będący konsumentem, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa,

były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

§ 7. REKLAMACJE

1. Organizator odpowiada za Niezgodność wykonania Umowy, chyba że 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 lub uniknąć,
 - c) Niezgodność została spowodowana Siłą Wyższą.
2. Jeżeli Podróżny stwierdzi Niezgodność w trakcie trwania Imprezy turystycznej, ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora oraz osobę realizującą Usługi turystyczne, w tym w szczególności Pilota wycieczek. Organizator powinien być powiadomiony o takim fakcie drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@pleasuretravel.pl, lub telefonicznie.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko oraz dane kontaktowego Podróżnego składającego reklamację, jak również wskazanie Niezgodności oraz żądań Podróżnego w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Organizatora w terminach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Przy rozpatrywaniu reklamacji bierze się pod uwagę stopień przyczynienia się Podróżnego do powstania Niezgodności.
5. Odpowiedzialność Organizatora za Niezgodność określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy rozdziału 7 Ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 8. GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Organizator dokonuje terminowych wpłat składek dotyczących Podróżnych w należnej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
2. Organizator zawarł z ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia, na udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej, dotyczącej pokrycia kosztów powrotu Podróżnych do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnych za Imprezę turystyczną w przypadkach przewidzianych w Ustawie.
3. Umowa zawarta przez Organizatora z ubezpieczycielem, o której mowa w ustępie poprzedzającym, dotyczy zarówno gwarancji ubezpieczeniowej na pokrycie kosztów kontynuacji Imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, jak również zwrotu całości lub części wpłat dokonanych tytułem Imprezy turystycznej lub poszczególnych Usług turystycznych jako zabezpieczenie finansowe, o którym mowa w art. 4 pkt 14 w zw. z art. 7 Ustawy, jak również na potrzeby ubezpieczenia Podróżnych w pozostałym zakresie.
4. Certyfikat potwierdzający posiadanie przez Organizatora gwarancji ubezpieczeniowej udostępniony jest na stronie internetowej Organizatora. Na stronie zamieszczone są również warunki gwarancji ubezpieczeniowej, w tym w szczególności wysokość sumy gwarancyjnej oraz dane Ubezpieczyciela.

5. Uiszczanie składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, Turystyczny Fundusz Pomocowy oraz ubezpieczenie, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, stanowią zabezpieczenie finansowe dla Podróżnych, z którego mogą skorzystać na wypadek niewypłacalności Organizatora w celach, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy.

§ 9. UBEZPIECZENIA FAKULTATYWNE

1. Cena Imprezy Turystycznej zawiera ubezpieczenie NNW oraz ubezpieczenie kosztów leczenia w wysokości wskazane w ofercie.
2. Podróżny może wykupić dodatkowe ubezpieczenie turystyczne oraz ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży za pośrednictwem Organizatora. Ubezpieczenie to jest dodatkowo płatne i stanowi fakultatywną usługę oferowaną w ramach Imprezy turystycznej. Podróżny który chce wykupić dodatkowe ubezpieczenie turystyczne lub ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży za pośrednictwem Organizatora, powinien zgłosić taką chęć przed zawarciem Umowy.
3. Szczegółowe zasady ubezpieczenia regulują *Ogólne Warunki Ubezpieczenia* - stanowiące Załącznik nr 5 do Umowy.
4. Podróżny oświadcza, iż stan zdrowia umożliwia mu udział w Imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie Imprezy turystycznej zwalnia leczących ich w kraju i za granicą lekarzy z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji medycznej z przebiegu jego leczenia.

§ 10. DANE OSOBOWE

1. Podstawą przetwarzania danych osobowych Podróżnych jest podjęcie działań przez Organizatora na żądanie Podróżnego przed zawarciem niniejszej Umowy (w tym w szczególności w celu przedstawienia oferty na żądanie Podróżnego) oraz realizacja niniejszej Umowy. Administratorem danych osobowych Podróżnych jest Organizator.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Podróżnych zawiera klauzula informacyjna stanowiąca Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy (Klauzula informacyjna dla Podróżnych).

§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze OWU nie mają na celu ograniczać ani wyłączać praw konsumentów, przysługujących im na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Nieważność pojedynczych postanowień nie narusza ważności pozostałych postanowień OWU. W stosunku do zapisów niezgodnych z prawem stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Kwestie nieuregulowane w niniejszych OWU podlegają odpowiednim przepisom prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisom Ustawy.

4. W razie rozbieżności między postanowieniami OWU a postanowieniami Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
5. Wszelkie spory wynikające z realizacji umów rozpatrywane będą w pierwszej kolejności na drodze polubownej poprzez kontakt z Organizatorem pisemnie na adres poczty e-mail wskazany w §7 Reklamacje lub na adres pocztowy Organizatora. W przypadku braku zadowalających efektów postępowania polubownego, spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
6. Podróżny będący konsumentem może ponadto skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Podróżny może złożyć swoją skargę do podmiotu wpisanego do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez UOKiK znajdującego się na stronie <http://polubowne.uokik.gov.pl/>.
7. Wszelkie zmiany OWU wymagają formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.
8. Podróżny oświadcza, iż zapoznał się z OWU Organizatora i akceptuje jego postanowienia.