



## **WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BEST REISEN GROUP Sp. z o. o.**

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Warunkami uczestnictwa”) stanowią integralną część Umowy, chyba że umowa będzie stanowiła inaczej.

2. Best Reisen Group Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (03-938), ul. Zwycięzców 28 lok. 32, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000331852, NIP 521 35 31 497, REGON 141905602, tel. 22 622 20 65 e-mail: bestreisengroup@bestreisengroup.pl, wpisana do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod nr 1057, jest organizatorem turystyki i agentem turystycznym w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych - Dz. U. z 2017 r. poz. 2361

### **II. CZYNNOŚCI PRZED ZAWarciEM UMOWY**

1. Best Reisen Group Sp. z o.o. (zwana dalej „Organizatorem”) udziela podróżnym zainteresowanym ofertą imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego.

2. Organizator zobowiązuje się przekazać osobom, o których mowa w pkt. 1 powyżej zanim osoby te zwiążą się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji odnośnie wskazanych imprez turystycznych:

1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:

a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,

b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,

c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,

d) liczbę i rodzaj posiłków,

e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,

f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczbie grupy,

g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku, gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,

h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;

2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;

3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;

4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;

5) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;

6) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;

7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;

8) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

### **III. ZAWARCIE UMOWY**

1. Organizator zaleca, aby przed zawarciem umowy jej uczestnicy zapoznali się z wybraną przez siebie ofertą, niniejszymi Warunkami uczestnictwa oraz Warunkami ubezpieczenia. Jeżeli Potwierdzenie Rezerwacji – Umowa nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w ww. informacjach stają się elementem Umowy.

2. Integralną część Umowy stanowią: Oferta, Zgłoszenie-Rezerwacja udziału w imprezach Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Formularzem Zgłoszeniowym”), Potwierdzenie Rezerwacji – Umowa udziału w imprezach Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Umową”), Warunki Uczestnictwa w imprezach Best Reisen Group sp. z o. o., aktualny katalog wydany przez Best Reisen Group Sp. z o. o. oraz Warunki ubezpieczenia AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

3. Klient podpisujący Umowę w imieniu i na rzecz osób trzecich (zwany dalej „Pełnomocnikiem”) oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy oraz dokonywania wszelkich innych czynności, które okażą się konieczne w związku z realizacją tej Umowy. W przypadku dokonywania zmian w podpisanej Umowie osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa, które nie zostało odwołane. Pełnomocnik oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w formularzu zgłoszeniowym nastąpiło po zapoznaniu się tychże osób z dokumentami wchodzącymi w skład umowy i że akceptują ich treść.

4. Integralną częścią Umowy w imprezach organizowanych przez Organizatora są również wszelkie zmiany informacji zawartych w katalogach Organizatora, aktualizowane na jego stronie internetowej [www.bestreisengroup.pl](http://www.bestreisengroup.pl).

5. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie mogą zostać zgłoszone wyłącznie przez Pełnomocnika, który ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez pozostałych uczestników.

6. W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń, o których mowa w rozdziale VIII niniejszych Warunków uczestnictwa, przekazywany jest Pełnomocnikowi, jako osobie, która podpisała Umowę.

7. Jeśli w imprezie uczestniczy osoba niepełnoletnia formularze dotyczące Zgłoszenia-Rezerwacji oraz Potwierdzenie Rezerwacji – Umowa podpisuje jej ustawowy opiekun.

8. Zobowiązania wynikające z zawartej Umowy obejmują zarówno podpisującego Pełnomocnika, jak i osób na rzecz których umowa została przez niego zawarta.

9. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa na zasadach określonych w rozdziale VIII niniejszych Warunków. Ponadto każdy Uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, z którego podróżuje, i do którego wyjeżdża.

10. Organizator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych w celu wywiązania się z umowy oraz do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem umowy i przed rozpoczęciem świadczeń, a także w celach archiwalnych i statystycznych. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swych danych osobowych oraz ich ewentualnego poprawiania.

11. Uczestnik ma obowiązek poinformowania Organizatora o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje te muszą być przekazane do Best Reisen Group Sp. z o. o. najpóźniej dwa dni przed odlotem liniami czarterowymi. W przypadku przelotów rejsowych oraz rejsów statkami wycieczkowymi zgłoszone zmiany są rozpatrywane indywidualnie. Odpowiedzialność za konsekwencje zmian i wszelkie koszty z tym związane ponosi Klient. Jeśli uczestnikiem wyjazdu nie jest obywatel polski (nie posiada paszportu polskiego) - powinien nas o tym fakcie bezzwłocznie powiadomić, ponieważ procedury związane z przekraczaniem granic nie są jednakowe dla wszystkich państw. Klient nieposiadający obywatelstwa polskiego zobowiązany jest we własnym zakresie zrealizować kwestie wizowe. Biuro nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy Klient nie wyleci do kraju docelowego, zostanie zawrócony lub w jakikolwiek inny sposób sprawy paszportowo - wizowe wpłyną na jego wylot i pobyt.

12. Organizator lub agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Klienta za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Klient lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

#### **IV. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. W dniu podpisania umowy Klient zobowiązany jest dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy, chyba że dana oferta stanowi inaczej.

2. Wpłaty pozostałej należności należy dokonać w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że dana oferta stanowi inaczej. Brak ostatecznej wpłaty w tym terminie oznacza odstąpienie Klienta od uczestnictwa w imprezie turystycznej na zasadach określonych w rozdz. VIII niniejszych warunków.

3. Przy podpisywaniu Umowy na wyjazd w terminie krótszym niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy (chyba że dana oferta stanowi inaczej) wymagana jest wpłata pełnej należności w dniu podpisania umowy.

#### **V. ZMIANA ISTOTNYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH LUB ODWOŁANIE IMPREZY**

1. Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Klienta o wszelkich istotnych zmianach warunków umowy, z zastrzeżeniem pkt. 4, wynikłych z przyczyn od niego niezależnych. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

2. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

a) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo

b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

3. W przypadkach określonych w pkt. 2 Klient może dochodzić odszkodowania lub zadośćuczynienia za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie nastąpiło z powodu:

a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna (tj. 80 osób na przelot czarterowy lub 10 osób na przelot rejsowy oraz na rejs statkiem wycieczkowym) w danym terminie, a Organizator powiadomił Klienta o odwołaniu imprezy turystycznej nie później niż na 3 dni przed jej planowanym rozpoczęciem, albo

b) siły wyższej.

4. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu jedynie w przypadku udokumentowania przez Organizatora jednej z następujących okoliczności:

1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;

2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;

3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

5. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

6. Organizator powiadamia Klienta na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
7. Jeżeli Umowa przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. 4, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
8. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Klienta Organizator przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.

## **VI. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKA ORAZ DOKONYWANIE ZMIAN W UMOWIE IMPREZY PRZEZ KLENTA**

1. Klient ma prawo bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie do 2 dni przed rozpoczęciem imprezy z przelotem czarterowym. W przypadku przelotów rejsowych oraz rejsów statkami wycieczkowymi zawiadomienie Organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęcia obowiązków musi nastąpić nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Do obliczenia terminu wlicza się dzień, w którym Klient dokonuje zawiadomienia Organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęcia obowiązków.
3. Organizator zawiadamia, że przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1 i 2 może się wiązać dla Organizatora z dodatkowymi kosztami. W przypadku ich powstania Organizator ma prawo żądać od Klienta i osoby przejmującej jego uprawnienia pokrycia dodatkowych kosztów w terminie przed rozpoczęciem imprezy, przy czym jednocześnie Organizator ma obowiązek wykazać, że koszty te są zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
4. Klient ma również prawo wnioskować o zmianę terminu imprezy lub hotelu. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę terminu lub zakwaterowania w przypadku braku wolnych miejsc. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba że złoży on oświadczenie od odstąpieniu od Umowy, a wówczas stosuje się potrącenia zgodnie z rozdziałem VIII niniejszych Warunków.
5. Wszelkich zmian dokonuje się na podstawie pisemnego oświadczenia lub wiadomości w formie elektronicznej e-mail.
6. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Koszty związane z konsekwencją zmian, o których mowa w pkt. 5 ponosi Klient.

## **VII. REALIZACJA IMPREZY**

1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń pracowników i przedstawicieli Organizatora dotyczących realizacji oferty.
2. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu – dniem zakończenia imprezy turystycznej. Należy liczyć się z tym, że loty mogą odbywać się w późnych godzinach wieczornych i nocnych lub wczesnych godzinach rannych.
3. Organizator odpowiada za przekazanie Klientowi podstawowych dokumentów warunkujących właściwą realizację imprezy turystycznej. Godzina zbiórki na lotnisku wyznaczana jest zawsze na dwie godziny przed odlotem. Do podstawowych dokumentów należą: bilety lotnicze, voucher hotelowy, karta z numerem polisy ubezpieczeniowej upoważniającej do objęcia ochrony ubezpieczeniowej wraz z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia „AXA Travel Kontynenty” AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
4. Zakwaterowanie i opuszczenie pokoju hotelowego następują w godzinach odpowiadających dobrej hotelowej w danym obiekcie, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. Rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania podawana jest według przepisów kraju pobytu.
6. Opieka na miejscu zgodnie z opisem oferty hotelowej.
7. W sytuacji, gdy bagaż zostanie zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, Uczestnik jest bezwzględnie zobowiązany do złożenia formularza-zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi na lotnisku. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. Ponadto utratę bądź zaginięcie bagażu należy zgłosić miejscowemu przedstawicielowi Organizatora, jako odpowiedzialnemu za realizację imprezy.
8. Sprzęt sportowy i bagaż specjalny należy zgłosić przewoźnikowi lotniczemu za dodatkową opłatą minimum tydzień przed odlotem. Istnieje możliwość ubezpieczenia takiego sprzętu. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt Klienta.

## **VIII. REZYGNACJA KLIENTA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE.**

1. Klient może w każdym czasie odstąpić od zawartej Umowy składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu, osobiście lub listem poleconym.
2. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień dostarczenia stosownego oświadczenia przez Klienta Organizatorowi lub jego Agentowi w godzinach pracy Organizatora lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia nadanego drogą pocztową lub kurierską.
3. W przypadku, gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn nie leżących po stronie Best Reisen Group Sp. z o. o., Organizator może żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady w następującej wysokości:
  - do 20% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy (dzień odlotu),
  - do 30% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 29-23 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - do 40% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 22 -16 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - do 60% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 15-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - do 75% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 8-3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - do 90% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 2-1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy oraz w dniu rozpoczęcia imprezy.Przy wylotach samolotem rejsowym oraz przy ofertach na rejsy statkami wycieczkowymi o ostatecznej kwocie decydują koszty poniesione przez Organizatora zgodnie ze specyfikacją danego przewoźnika lotniczego oraz danej linii żegludowej.
4. Po zakończeniu imprezy turystycznej, na życzenie Klienta, Organizator zweryfikuje powyższe potrącenia, odwołując się do faktycznie poniesionych i udokumentowanych kosztów przygotowań i nakładów poczynionych w celu wywiązania się z umów, a ewentualną różnicę zwróci Klientowi, w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.
5. Klient 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 podróży do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

## **IX. UBEZPIECZENIE KLIENTÓW ORAZ ZABEZPIECZENIE FINANSOWE ORGANIZATORA**

- 1.** W cenie imprezy klienci B. P. Best Reisen Group Sp. z o. o. ubezpieczeni są na podstawie polisy generalnej nr 954168352 (ważna od 29.06.2020 do 28.06.2021) oraz 05.650.352 (ważna od 29.06.2019 do 28.06.2020) w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w zakresie:
  - a) kosztów leczenia, ratownictwa oraz transportu, obejmujących również ochroną Ubezpieczonego w zakresie następstw chorób przewlekłych (KL 20000 EURO przy wyjazdach do Egiptu, Turcji, Bułgarii, Grecji, Hiszpanii, Włoch i Tunezji oraz KL 30000 EURO w przypadku pozostałych kierunków) z zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego niezwiązanego z pobytem w placówce medycznej dłużej niż 24 godziny w Japonii, USA, Kanadzie, Australii i Wyspy Karaibskich pokrywane są do wysokości 2000 EURO, ubezpieczenie kosztów ratownictwa wynosi maksymalnie 5000 EURO, Assistance – pomoc w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku, następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW – suma ubezpieczenia 2000 EURO z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu i 1000 EURO z tytułu śmierci),
  - b) utraty/uszkodzenia bagażu (BG – suma ubezpieczenia 200 EURO); udział własny ubezpieczonego wynosi 200 PLN.
- 2.** Istnieje możliwość nabycia dodatkowego ubezpieczenia na sumę wyższą niż w/w. oraz podwyższenia składki w przypadku uprawiania turystyki kwalifikowanej, sportów wysokiego ryzyka i ekstremalnych. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia dodatkowego dostępną u Organizatora lub Agenta, a także niezależnie, w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 3.** W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 22 575 90 80.
- 4.** Poszkodowany, przed interwencją lekarską, musi zgłosić problem telefonicznie (o ile jego stan zdrowia na to pozwala), pod numerem telefonu +48 22 575 90 80.
- 5.** W związku z umową ubezpieczeniową Organizator ma obowiązek zwrócenia uwagi Klientowi na ciężące na nim obowiązki:
  - a) udostępnienia na prośbę AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. dokumentacji z przebiegu leczenia,
  - b) zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,
  - c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w razie wystąpienia szkody.
- 6.** Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Organizatora do AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. danych osobowych swoich i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych.
- 7.** Ponadto Organizator zachęca do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży, które musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 godzin od momentu podpisania umowy, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – wówczas zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji może być dokonane najpóźniej w dniu rezerwacji podróży. Koszt polisy wg oferty AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. wynosi 3 % ostatecznej wartości imprezy. Suma ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (RG) jest nie większa niż 4000 Euro. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się na stronie internetowej [www.bestreisengroup.pl](http://www.bestreisengroup.pl).
- 8.** Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
- 9.** Gwarancja ubezpieczeniowa nr 954168352 (ważna od 29.06.2020 do 28.06.2021) oraz 05.650.352 (ważna od 29.06.2019 do 28.06.2020), której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, obejmuje ryzyka:
  - a) pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,
  - b) zwrotu wpłat wniesionych przez klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie organizatora turystyki oraz osób które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,
  - c) zwrotu części wpłat wniesionych przez klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z urzędem Marszałka Województwa Mazowieckiego, beneficjenta Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. +48 22 597 95 01, +48 22 597 95 41, fax +48 22 597 95 42. Następnie Marszałek uruchamia środki finansowe zgodnie z umową gwarancji. W pierwszej kolejności pokrywane są koszty powrotu klientów do kraju. Zgłoszenie pozostałych roszczeń odbywa się w ciągu 180 dni od dnia wygaśnięcia gwarancji ubezpieczeniowej.
- 10.** Górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest kwota 1 800 000,01 zł.

## **X. ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE**

- 1.** Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
- 2.** Klient zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
- 3.** Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności Klientowi przysługuje prawo do odszkodowania lub zadośćuczynienia na warunkach określonych w przepisach prawa.
- 4.** Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Klient nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
- 5.** Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie o powrót Klienta do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
- 6.** Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Klientowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
- 7.** Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
- 8.** W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.

**9.** Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, Organizator zapewnia powrót Klienta do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. Postanowienia pkt. 6 stosuje się odpowiednio.

**10.** Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Klient je odrzuci zgodnie z pkt. 7, wówczas Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.

**11.** W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Zapis powyższy dotyczący zakwaterowania nie wyklucza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa powyżej, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

**12.** Ograniczenia czasu zapewniania Klientowi niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w pkt. 11, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

**13.** Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. 11.

**14.** Pomoc, o której mowa w pkt. 13, polega w szczególności na udzieleniu:

1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

2) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt. 5.

**15.** Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt. 14, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

## **XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ZA NIWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE IMPREZY, REKLAMACJE.**

**1.** Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.

**2.** Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

**3.** Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:

1) winę za niezgodność ponosi Klient lub osoba, z którą podróżuje Klient w ramach imprezy;

2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;

3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

**4.** Roszczenia, o których mowa w pkt. 1 i 2, przedawniają się z upływem 3 lat.

**5.** Jeżeli przepisy szczególnie ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.

**6.** W przypadkach innych niż określone w pkt. 5, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez niego do wysokości trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

**7.** Obniżka ceny imprezy, o której mowa w pkt. 1, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. 2, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Klienta z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.

**8.** W przypadku stwierdzenia wadliwości świadczonych usług w stosunku do umowy, Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej przekazując je niezwłocznie wykonawcy usługi oraz pilotowi lub rezydentowi, a w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika Organizatora jego biuro w kraju a także bezpośrednio do agenta, za pośrednictwem którego impreza została nabyta. Organizator zaleca złożenie skargi w formie umożliwiającej jej zachowanie jej w przyszłości jako integralnej całości. Pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta związanych z Umową.

**9.** Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt. 8, Klient ma prawo zgłosić reklamację imprezy do Organizatora Best Reisen Group Sp. z o.o. lub jego agenta, za pośrednictwem którego impreza została nabyta w kraju w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy.

**10.** W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator szczegółowo uzasadnia klientowi przyczyny odmowy.

**11.** Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w kraju, a w razie reklamacji złożonej w trakcie imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Brak otrzymania przez Klienta odpowiedzi w powyższych terminach należy traktować jako uznanie przez Organizatora reklamacji za uzasadnioną.

**12.** Organizator dokona przekazania uznanych przez siebie roszczeń reklamacyjnych w ciągu 7 dni od daty wyrażenia zgody na nie przez Klienta.

**13.** Organizator realizując wymóg ustawowy oświadcza, że nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie z siedzibą ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22-826-18-30, e-mail: [ih.warszawa@wiih.org.pl](mailto:ih.warszawa@wiih.org.pl). Organizator realizując wymóg ustawowy przekazuje informacje na temat platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1), która znajduje się pod adresem [:https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL).

W myśl przepisów prawa Klient może korzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, która w ramach zadań statutowych zajmuje się ochroną konsumentów albo wykorzystując wiadomości udostępniane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**14.** Z uwagi na możliwe zmiany dotyczące wymogów sanitarnych i innych wprowadzanych w poszczególnych krajach w związku z zachorowaniami na COVID-19, klient może zostać zobowiązany do wykonania określonych czynności lub też na klienta może być nałożony obowiązek przestrzegania określonych przepisów prawa. Organizator zawiadamia, że nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub wydatki powstałe po stronie klienta w wyniku wprowadzenia nowych obostrzeń lub przepisów i konieczności określonego zachowania się przez klienta (w tym wypełnienia dokumentów i udzielenia informacji itp.) lub też w wyniku obowiązku wykonania przez klienta badań lekarskich wymaganych przez państwo, do którego klient wyjeżdża lub powraca.

## **XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

**1.** Administratorem danych osobowych Uczestnika oraz osób towarzyszących (dalej łącznie „Klient” lub „Klienci”) jest „BEST REISEN GROUP” Sp. z o.o. z siedzibą ul. Zwycięzców 28/32, 03-938 Warszawa, KRS nr 0000331852, NIP 5213531497, REGON 1418875400000 (dalej „Spółka”). Dane kontaktowe Spółki: tel. 22 622 20 65, adres e-mail [bestreisengroup@bestreisengroup.pl](mailto:bestreisengroup@bestreisengroup.pl)

**2.** Dane osobowe Klienta są przetwarzane na podstawie zawartej pomiędzy Spółką a Klientem Umowy. Celem przetwarzania danych osobowych jest należyte wykonywanie świadczeń w ramach imprezy turystycznej lub też usług turystycznych, które na wniosek Klienta mogą być wykonywane przez Spółkę.

**3.** W przypadku podania przez Klienta danych osobowych dotyczących preferencji odnośnie imprezy turystycznej lub też określonych jej części albo innych świadczeń wykonywanych przez Spółkę, Spółka może przetwarzać te dane osobowe dla celów poprawy jakości świadczonych przez Spółkę usług. Dotyczy to również przetwarzania danych wrażliwych. Podstawą prawną do przetwarzania danych osobowych w tym celu jest usprawiedliwiony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W tej sytuacji Spółka podjęła się sprawdzenia wpływu działań podejmowanych w tym celu na utrzymanie prywatności Klienta. W wyniku powyższego Spółka stwierdziła, że przetwarzanie danych osobowych w ramach usprawiedliwionego interesu nie ingeruje zbyt w prywatność Klienta, ponieważ taki sposób przetwarzania danych osobowych Klienta ma prowadzić do poprawy jakości wykonywanych przez Spółkę usług, co ma przynieść Klientowi korzyści w postaci lepszego zrozumienia jego potrzeb. Tym samym Spółka oświadcza, że zostaną nie naruszone zarówno interesy i prywatność Klienta.

**4.** Spółka zawiadamia, że podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do identyfikacji Klienta jest wymogiem umownym, jak i ustawowym (przy dokumentowaniu sprzedaży dokonanej na rzecz Klienta fakturą VAT). Brak podania danych osobowych uniemożliwia zawarcie umowy ze Spółką, a w konsekwencji uniemożliwi wykonanie imprezy turystycznej, jak również uniemożliwia wystawienie faktury VAT.

**5.** Klient ma możliwość udzielenia zgody na komunikację marketingową, wówczas w takim przypadku dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu przekazywania informacji marketingowych. Spółka zawiadamia, że zgoda Klienta na komunikację marketingową może zostać w każdej chwili wycofana.

**6.** Spółka zawiadamia, że każdy Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i aktualizacji. Każdy Klient ma również prawo do przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania, ograniczenia przetwarzania oraz do usunięcia danych osobowych, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.

**7.** Spółka zawiadamia, że dane osobowe Klienta mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:

- a. spółkom wykonującym usługi ubezpieczeniowe, z którymi Spółka ma podpisane umowy,
- b. podmiotom zajmującym się prowadzeniem hoteli, liniom lotniczym, podmiotom wykonującym usługi przewozowe działających na zlecenie Spółki w ramach wykonywania Umowy,
- c. agentom turystycznym, za pośrednictwem których Klienci nabywają imprezy turystyczne od Spółki,
- d. podmiotom świadczącym na rzecz spółki usługi informatyczne, w tym w ramach systemów rezerwacji, urządzeń IT, sieci teleinformatycznych i pozostałej infrastruktury IT,
- e. podmiotom wykonującym usługi kurierskie i pocztowe w związku i w zakresie w jakim konieczne jest to do wykonywania imprez turystycznych,

**8.** Spółka zawiadamia, że dane osobowe Klienta mogą zostać przekazane do tzw. Państw Trzecich, czyli poza kraje wchodzące w skład tzw. Europejskiego Obszaru Gospodarczego (art. 49 ust. 1 lit. B RODO). Klient na swój wniosek ma możliwość uzyskania kopii danych osobowych przekazanych do Państwa Trzeciego.

**9.** Spółka zawiadamia, że do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń, w tym roszczeń podatkowych i cywilnych Spółka będzie przechowywała dane osobowe Klienta.

**10.** Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

**11.** W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Spółki z prośbą o udzielenie informacji. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**1.** Warunki uczestnictwa obowiązują dla Umów zawartych przez Klientów od dnia 01 lipca 2018 roku.

**2.** W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych - Dz. U. z 2017 r., poz. 2361, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

**3.** Spory mogące wynikać w trakcie realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.





## Informacja o danych osobowych dla Klientów oparta o artykuł 13 RODO

W związku ze zmianą przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i rozpoczęciem stosowania od dnia 25 maja 2018 roku 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) "RODO" spółka pod firmą „BEST REISEN GROUP” Sp. z o.o. w celu należytego wykonywania zgłoszenia-rezerwacji na realizację imprezy turystycznej (zwanego dalej „Umowa”), przekazuje informacje o danych osobowych uzyskiwanych i przetwarzanych przez spółkę pod firmą „BEST REISEN GROUP” Sp. z o.o.

**1.** Administratorem danych osobowych Uczestnika oraz osób towarzyszących (dalej łącznie „Klient” lub „Klienci”) jest „BEST REISEN GROUP” Sp. z o.o. z siedzibą ul. Zwycięzców 28/32, 03-938 Warszawa, KRS nr 0000331852, NIP 5213531497, REGON 14188755400000 (zwany dalej „Spółka”). Dane kontaktowe Spółki: tel. 22 622 20 65, adres e-mail: bestreisengroup@bestreisengroup.pl

**2.** Dane osobowe Klienta są przetwarzane na podstawie zawartej pomiędzy Spółką a Klientem Umowy. Celem przetwarzania danych osobowych jest należyte wykonywanie świadczeń w ramach imprezy turystycznej lub też usług turystycznych, które na wniosek Klienta mogą być wykonywane przez Spółkę.

**3.** W przypadku podania przez Klienta danych osobowych dotyczących preferencji odnośnie imprezy turystycznej lub też określonych jej części albo innych świadczeń wykonywanych przez Spółkę, Spółka może przetwarzać te dane osobowe dla celów poprawy jakości świadczonych przez Spółkę usług. Dotyczy to również przetwarzania danych wrażliwych. Podstawą prawną do przetwarzania danych osobowych w tym celu jest usprawiedliwiony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W tej sytuacji Spółka podjęła się sprawdzenia wpływu działań podejmowanych w tym celu na utrzymanie prywatności Klienta. W wyniku powyższego Spółka stwierdziła, że przetwarzanie danych osobowych w ramach usprawiedliwionego interesu nie ingeruje zbyt w prywatność Klienta, ponieważ taki sposób przetwarzania danych osobowych Klienta ma prowadzić do poprawy jakości wykonywanych przez Spółkę usług, co ma przynieść Klientowi korzyści w postaci lepszego zrozumienia jego potrzeb. Tym samym Spółka oświadcza, że zostaną nie naruszone zarówno interesy i prywatność Klienta.

**4.** Spółka zawiadamia, że podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do identyfikacji Klienta jest wymogiem umownym, jak i ustawowym (przy dokumentowaniu sprzedaży dokonanej na rzecz Klienta fakturą VAT). Brak podania danych osobowych uniemożliwia zawarcie umowy ze Spółką, a w konsekwencji uniemożliwi wykonanie imprezy turystycznej, jak również uniemożliwia wystawienie faktury VAT.

**5.** Klient ma możliwość udzielenia zgody na komunikację marketingową, wówczas w takim przypadku dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu przekazywania informacji marketingowych. Spółka zawiadamia, że zgoda Klienta na komunikację marketingową może zostać w każdej chwili wycofana.

**6.** Spółka zawiadamia, że każdy Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i aktualizacji. Każdy Klient ma również prawo do przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania, ograniczenia przetwarzania oraz do usunięcia danych osobowych, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.

**7.** Spółka zawiadamia, że dane osobowe Klienta mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:

**a.** spółkom wykonującym usługi ubezpieczeniowe, z którymi Spółka ma podpisane umowy,

**b.** podmiotom zajmującym się prowadzeniem hoteli, liniom lotniczym, podmiotom wykonującym usługi przewozowe działających na zlecenie Spółki w ramach wykonywania Umowy,

**c.** agentom turystycznym, za pośrednictwem których Klienci nabywają imprezy turystyczne od Spółki,

**d.** podmiotom świadczącym na rzecz spółki usługi informatyczne, w tym w ramach systemów rezerwacji, urządzeń IT, sieci teleinformatycznych i pozostałej infrastruktury IT,

**e.** podmiotom wykonującym usługi kurierskie i pocztowe w związku i w zakresie w jakim konieczne jest to do wykonywania imprez turystycznych,

**8.** Spółka zawiadamia, że dane osobowe Klienta mogą zostać przekazane do tzw. Państw Trzecich, czyli poza kraje wchodzące w skład tzw. Europejskiego Obszaru Gospodarczego (art. 49 ust. 1 lit. B RODO). Klient na swój wniosek ma możliwość uzyskania kopii danych osobowych przekazanych do Państwa Trzeciego.

**9.** Spółka zawiadamia, że do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń, w tym roszczeń podatkowych i cywilnych Spółka będzie przechowywała dane osobowe Klienta.

**10.** Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

**11.** W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Spółki z prośbą o udzielenie informacji. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Otrzymałam/em i zapoznałam się, dnia.....

.....  
(podpis – imię i nazwisko)

## **STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ ORGANIZOWANEJ PRZEZ BEST REISEN GROUP Sp. z o.o.**

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Spółka BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa spółka BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby spółka BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład, jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku, gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.



- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku, gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Spółka BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. wykupiła w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (GWARANT) ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 022 555 00 50, [www.axa.pl](http://www.axa.pl) gwarancję ubezpieczeniową jako zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, Departament Kultury, Promocji i Turystyki 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3, tel: 225979501, fax 225979502 e-mail: [dkpit@mazovia.pl](mailto:dkpit@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności spółki BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Adres do strony internetowej ubezpieczyciela - <https://www.axa.pl/>

Adres do strony internetowej marszałka województwa - <https://www.mazovia.pl/>

Adres do strony internetowej do ustawy - <https://msit.gov.pl/pl/turystyka/prawo/7635,Ustawa-o-imprezach-turystycznych-i-powiazanych-uslugach-turystycznych-oraz-akty-.html>

Data i podpis podróżnego

.....