

§10

Uczestnik wyjazdu zagranicznego ma obowiązek posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

§11

- Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń przedstawicieli Orlando dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej oraz do bezwzględnie przestrzegania miejsca i godzin zbiorów określonych w Umowie i ofercie.
- Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, dewizowych, zdrowotnych oraz innych przepisów obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Podróży pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów.
- Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną wobec Orlando za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób małoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę podczas podróży i pobytu.
- Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich przepisów porządkowych, transportowych, oraz przepisów związanych z bezpieczeństwem pobytu w miejscu zakwaterowania. W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy, Orlando może bez ponoszenia konsekwencji finansowych z tytułu tytułu, rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju Uczestnik pokrywa we własnym zakresie.
- W przypadku imprez lotnicznych na 24 godziny przed wylotem Zamawiający/Uczestnik zobowiązany jest sprawdzić godzinę wylotu w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej lub bezpośrednio w linii obsługującej dany lot (dotyczy to również podróży powrotnej).

§12

- Orlando jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie, **w trakcie trwania imprezy**, poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Orlando w celu umożliwienia im naprawienia wady na miejscu.
- Orlando jest nadto zobowiązane do udzielenia pomocy, o której mowa w art. 52 Ustawy, podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w szczególności, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, poprzez udzielenie odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej oraz udzieleniu podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu jest reklamacja.
- Zamawiający/Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Orlando o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy.
- Reklamacje powinny być zgłoszone w formie pisemnej w siedzibie Orlando lub listem poleconym na adres: Orlando Travel sp. z o.o. ul. Ks. J. Popiełuszki 2D, 32-050 Skawina, niezwłocznie, nie później jednak niż do 30 dni od daty zakończenia imprezy.
- Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Orlando w następujących terminach:
 - w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy – w terminie 30 dni od daty jej zakończenia,
 - w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
- Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11.02.2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) powinien osobiście, niezwłocznie po przylocie na lotnisku złożyć reklamację do przedstawiciela właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa, pasazerlotnicy@ulc.gov.pl).
- W przypadku pozostawienia przez Uczestnika posiadanych przedmiotów w np. hotelu, środku transportu lub innym miejscu Orlando nie pośredniczy w ich poszukiwaniu.

§13

- Stosownie do postanowień Ustawy Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:
 - pokrycia kosztów powrotu uczestników z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązki nie zapewnia tego powrotu,
 - pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana
 - pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w jego imieniu,
- w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr **M522510** wystawionej przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeniowe S.A. 01-208 Warszawa, ul. Przekopowa 31, na rzecz Marszałka Województwa Małopolskiego
- Gwarancja jest ważna w okresie od dnia **18.09.2022 do dnia 17.09.2023** i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji.
- Suma gwarancyjna wynosi: **413 001 PLN**, co stanowi równowartość kwoty 90 000 EUR.
- Zamawiający/Uczestnik ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Orlando wbrew obowiązku i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić Umowę oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Orlando obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.

§14

- Orlando odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane jest wyłącznie:
 - działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,
 - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć,
 - siłą wyższą.
- Wyłączenie odpowiedzialności Orlando z tytułu zaistnienia wskazanych powyżej przesłanek, nie zwalnia Orlando od udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.
- Orlando ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych do wysokości dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Uczestnika, w przypadku, gdy ograniczenie to wynika z umowy międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
- W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników, przelot odbywa się według zasadach przewoźnika obsługującego dany lot. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem i ogólnymi warunkami przewozu bagażu, które są dostępne na oficjalnej stronie internetowej danej linii lotniczej.

§15

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz.U.U.E.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04; dalej; „RODO”) informuje, iż:

- Administratorem danych osobowych Uczestnika jest Orlando Travel sp. z o.o. (zwany dalej **Orlando**), dane kontaktowe administratora: 32 – 050 Skawina, ul. Ks. J. Popiełuszki 2D;
- Dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą w celu realizacji niniejszej Umowy, w celu marketingu bezpośredniego (na podany adres e-mail wysyłany będzie newsletter z informacjami, dotyczącymi usług oferowanych przez administratora), a także w celu prowadzenia dokumentacji księgowej i prowadzenia ewidencji wpłat. Dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą na podstawie art.6 ust. 1 lit. a) RODO (zgoda Uczestnika) w odniesieniu do wszelkich danych zbieranych od Uczestnika w toku realizacji przedmiotowej Umowy. Ponadto przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) – w odniesieniu do danych osobowych Uczestnika, niezbędnych dla wykonania przez administratora przedmiotowej Umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) – w odniesieniu do danych zbieranych w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci prowadzenia dokumentacji księgowej oraz ewidencji dokonywanych wpłat oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celu realizacji prawnie usprawiedliwionego interesu administratora jakim jest wykonywanie marketingu bezpośredniego, poprzez prezentowanie swojej oferty Uczestnikom, a także ewentualna windykacja, należności zarządzanych ze stosunkiem prawnym pomiędzy Uczestnikiem a administratorem.
- Dane osobowe Uczestnika przechowywane będą nie dłużej niż do momentu ustania przyczyny ich gromadzenia w celu przetwarzania. Dane związane z realizacją Umowy przechowywane będą przez okres nie dłuższy niż 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, związanego z Umową (art. 86 § 1 Ordynacji Podatkowej), dane zbierane na podstawie zgody Uczestnika przetwarzane będą do momentu cofnięcia tej zgody. Dane przetwarzane w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze przetwarzane będą do momentu wypełnienia tego obowiązku. Dane przetwarzane na podstawie usprawiedliwionego interesu administratora przetwarzane będą przez okres występowania tego interesu, chyba że wcześniej zgłoszony zostanie przez Uczestnika sprzeciw na przetwarzanie danych. Sprzeciw ten dotyczyć może jedynie przetwarzania danych uczestnika w celach marketingowych.
- Odbiorcami danych osobowych Uczestnika będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych oraz podmioty uczestniczące w realizacji usługi, w szczególności podmioty, świadczące usługi hotelarskie, linie lotnicze, a także ubezpieczyciele oraz podmioty świadczące usługi rachunkowe i prawne na rzecz administratora;
- Uczestnik ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Posiada także prawo do zawnoskowania o przeniesienie danych osobowych oraz wyrażania sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych, a także prawo do niepodlegania decyzjom opartym wyłącznie na profilowaniu. W celu realizacji tych praw odpowiedni wniosek powinien zostać przesłany na adres mailowy administratora: rodo@orlando.com.pl, bądź pisemnie na adres: Orlando Travel sp. z o.o., 32 – 050 Skawina, ul. Ks. J. Popiełuszki 2D.
- Uczestnik ma w każdym momencie prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych. Nie wpływa to na legalność dotychczasowego przetwarzania danych. Cofnięcie zgody może nastąpić w tej samej formie, w jakiej została ona udzielona;
- W przypadku stwierdzenia naruszeń ochrony danych osobowych, Uczestnik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne i nie jest wymogiem ustawowym, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy i wykonania usługi. Podanie danych wynika z zawarcia Umowy.

§16

- Niniejsze Warunki Uczestnictwa są wiążące dla wszystkich Uczestników Imprezy.
- Szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez są zawarte w Programie zwiedzania, który stanowi integralną część Umowy.

§17

- Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Orlando do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Orlando o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Orlando na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Zamawiającego/Uczestnika reklamacji, spór nie został rozwiązany.
- Zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w ustawie z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Zamawiającego/Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych [miejskich] rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym UOKiK https://www.uokik.gov.pl/ejestr_podmiot_uprawnionych.php Prezes UOKiK prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Orlando informuje, że w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich podlega Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej w Krakowie (<http://www.krakow.wiuh.gov.pl/>), adres email: sekretariat@krakow.wiuh.gov.pl). Wojewódzki Inspektor jest właściwy do rozwiązywania sporu między konsumentem a przedsiębiorcą w trybie: a)umozliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu [mediacja], b)przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu [koncyliacja].
- Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> znajduje się platforma internetowej systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym [platforma ODR]. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej Umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez sąd cywilny właściwy dla siedziby Orlando.

§18

W sprawach nieuregulowanych wzorcem umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

§19

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

.....
Data i czytelny podpis Uczestnika