

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA
W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH
ORGANIZATORA TURYSTYKI
„4U TRAVEL” Maciej Pawlak, 60-452 Poznań, ul. Leśnowolska 10**

**§ 1.
[Definicje]**

Określenia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizatora turystyki „4U Travel” Maciej Pawlak, oznaczają:

- 1) **Agent** – przedsiębiorca turystyczny, inny niż organizator turystyki, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez Biuro;
- 2) **Biuro** – Maciej Pawlak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „4U Travel” Maciej Pawlak z siedzibą w Poznaniu (60 – 452) przy ul. Leśnowolskiej 8, nr NIP: 7811739582, nr REGON: 300752073, adres e-mail: biuro@4utravel.pl numer telefonu 61 848 88 21
- 3) **Impreza** – połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 Ustawy;
- 4) **Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ KC, która zawierając z Biurem Umowę uczestniczy w organizowanej przez Biuro Imprezie;
- 5) **KC** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 875, ze zm.);
- 6) **OWU** - Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizatora turystyki „4U Travel” Maciej Pawlak, 60-452 Poznań, ul. Leśnowolska 8, które określają prawa i obowiązki Klienta oraz Biura w związku z realizacją przez Biuro Imprezy;
- 7) **Strona internetowa** – <https://4utravel.pl/>;
- 8) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Biuru przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 9) **Umowa** – 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, zawierana między Biurem a Klientem na zasadach i warunkach określonych w jej treści oraz w OWU;
- 10) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

§ 2.

[Postanowienia ogólne. Obowiązki informacyjne]

1. Zawarcie Umowy następuje w momencie jej podpisania przez Klienta i Biuro (lub Agenta działającego w imieniu Biura) oraz uiszczenia przez Klienta zaliczki w wysokości min. 30% ceny Imprezy bądź całej ceny, w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 3 OWU.
2. Klient (osoba dokonująca rezerwacji i podpisująca Umowę) musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku osób małoletnich wymagany jest dodatkowo podpis i oświadczenie (zgoda) rodziców lub opiekuna prawnego.
3. Klient (osoba dokonująca rezerwacji i podpisująca Umowę) w przypadku gdy jest pierwszą osobą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji lub Umowie bądź gdy dokonuje rezerwacji i podpisuje Umowę w imieniu osoby trzeciej, przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy oraz zobowiązuje się do przekazywania pozostałym osobom otrzymanych od Biura lub Agenta

informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, w tym za przekazywane Biuru lub Agentowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

4. Integralną część Umowy stanowią:
 - a) OWU;
 - b) Opis Imprezy;
 - c) Dokumenty podróży;
 - d) Ogólne Warunki Ubezpieczeń Beztroskie Podróże;
5. Opisy Imprez zawarte są w ofercie Biura zamieszczonej na Stronie internetowej oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 KC lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy.
6. Klient zawierając Umowę oświadcza, iż zapoznał się z treścią OWU.
7. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, stanowiących załącznik nr 1 - 2 do Ustawy;
 - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy.
8. Jeżeli skorzystanie przez Klienta z niektórych usług w ramach Imprezy turystycznej będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w opisie Imprezy.
9. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, przepisach wizowych i sanitarnych, a także innych przepisach wyjazdowych dotyczących poszczególnych krajów docelowych znajdują na stronie <https://obywatel.gov.pl>.
10. Jeśli wycieczka do określonego miejsca docelowego wiąże się z koniecznością posiadania wizy, informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy.
11. Do udziału w Imprezach Biura i korzystania z usług Biura wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w danej Imprezie turystycznej konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych, informacje o tym znajdują się w opisie Imprezy.
12. Imprezy organizowane przez Biuro są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W przypadku gdyby ze względu na charakter i specyfikę Imprezy była ona niedostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, informacje o tym znajdują się w opisie Imprezy.
13. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Biuro lub Agent udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Klient jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
14. Wszelkie zwroty pieniężne, o których mowa w OWU będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.

§ 3.

[Cena za udział w Imprezie oraz zasady jej zmiany]

1. Cena za udział w Imprezie jest ceną umowną i nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń. Odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa wyłącznie na Kliencie.
2. W przypadku rezerwacji miejsca na Imprezę i podpisaniu Umowy w siedzibie Biura lub Agenta, Klient zobowiązany jest uiścić na miejscu zaliczkę określoną w Umowie, która stanowi warunek ważności zawarcia Umowy bądź na rachunek bankowy Biura w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Pozostała część ceny należy uregulować w terminach określonych w Umowie.
3. Jeśli zgłoszenie i zawarcie Umowy następuje na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy (wyjazdem/wylotem), Klient zobowiązany jest do zapłaty całej należności za Imprezę w chwili dokonywania rezerwacji miejsca na Imprezę i podpisania Umowy.

4. Wpłaty z określeniem jej rodzaju oraz nazwy/symbolu Imprezy, należy dokonywać w biurze Organizatora, Agenta- Pośrednika lub bezpośrednio na konto Organizatora: **Alior Bank S.A. O. / Poznań** 90 2490 0005 0000 4500 5778 9030, 4U Maciej Pawlak, 60-452 Poznań, ul. Leśnowolska 8.
5. W przypadku wpłat na konto, za datę wpływu uznaje się datę uznania rachunku bankowego Biura.
6. Biuro wystawia i udostępnia Klientowi dokumenty podróże wyłącznie po otrzymaniu 100% należności za Imprezę.
7. W przypadku nieuregulowania płatności w określonych w Umowie terminach, Organizator zastrzega prawo do rozwiązania nieopłaconej Umowy, po wcześniejszym poinformowaniu Klienta na trwałym nośniku.
8. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - c) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - d) 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, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - e) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
9. Biuro każdorazowo będzie dokumentować wpływ na podwyższenie ceny, z powodu okoliczności, o których mowa w ust. 8.
10. O zmianie ceny Organizator niezwłocznie informuje Klienta na trwałym nośniku.
11. W przypadku podwyższenia ceny, Klient powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie ceny, poinformować Biuro:
 - a) czy przyjmuje proponowaną zmianę ceny, albo;
 - b) czy odstępuje od Umowy. Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu. Klient jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy;
12. W przypadku gdyby stosownie do treści ust. 9 doszło do obniżenia kosztów, o których mowa w ust. 8, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy, Klientowi, przysługuje stosowna obniżka ceny, odpowiadająca spadkowi kursu waluty.
13. Zmiany, o których mowa w ust. 8 – 12 nie mogą nastąpić w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.

§ 4.

[Zmiana warunków Umowy przez Biuro]

1. Biuro zastrzega możliwość nieznacznych zmian warunków Umowy, stosownie do treści art. 46 Ustawy.
2. W szczególności Biuro zachowuje – w uzasadnionych przypadkach – prawo do zmiany programu Imprezy oraz kolejności zwiedzania obiektów.
3. W przypadku zmian, które nie mają charakteru nieznacznych oraz o związanych z tymi zmianami uprawnieniach oraz obowiązkach, Biuro ma obowiązek powiadomić o tym Klienta na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat niniejszych zmian.
4. Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Umowy powinien poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy też odstępuje od Umowy.
5. W przypadku braku odpowiedzi Klienta lub odstąpienia przez niego od Umowy, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu. Klient jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

§ 5.

[Rozwiązanie Umowy przez Biuro]

1. Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - c) liczba osób jest mniejsza niż X (zmienna w zależności od konkretnej imprezy), a Biuro powiadomiło Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na: 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;
 - d) Biuro nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Biuro dokonuje pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy – z zastrzeżeniem treści ust. 3.
3. Klientowi w przypadku rozwiązania przez Biuro Umowy przysługuje prawo wyboru: 1) pełnego zwrotu wpłat stosownie; 2) uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Klient zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.

§ 6.

[Prawa i obowiązki Klienta]

1. Klient ma prawo do otrzymania świadczeń gwarantowanych Umową.
2. Klient ma prawo do otrzymania na żądanie faktury w terminie do 7 dni od dokonania całkowitej zapłaty za Imprezę.
3. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora o zmianie nazwiska, danych zawartych w paszporcie, w terminie umożliwiającym Organizatorowi uregulowanie spraw formalnych. Organizator nie odpowiada za wszelkie utrudnienia oraz skutki wynikłe z takiego zaniedbania Klienta.
4. Klient jest zobowiązany do posiadania w trakcie trwania imprezy zagranicznej ważnego określonymi przepisami dokumentu, który umożliwi przekroczenie granicy oraz, w przypadku każdej Imprezy, dowody wpłaty w celu ewentualnej weryfikacji.
5. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Z kolei w przypadku wyjazdów poza obszar Unii Europejskiej Klient musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski).
6. W przypadku wyjazdu w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych należy zastosować odpowiednio wcześniej dobraną profilaktykę. Biuro zaleca zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (<https://gis.gov.pl/wypoczynek/informacja-dla-osob-podrozujacych-ulotki/>).
7. Klient zobowiązuje się do poinformowania Biura o wszelkich przeciwskazaniach lekarskich związanych z udziałem w Imprezie oraz że jego stan zdrowia umożliwia udział w Imprezie.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że data wylotu (wyjazdu) jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przewidziany jest na transport, a nie na faktyczny wypoczynek.
9. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką, w szczególności małoletnich, szkody i zobowiązany jest do ich naprawy, a w przypadku naprawienia szkody przez Biuro do zwrotu wszystkich kosztów z tym związanych.
10. Biuro wprowadza limit bagażu do 25 kg/os. w przypadku wyjazdów autokarowych. Każdy Klient może posiadać jedną sztukę bagażu podręcznego do wagi 5 kg oraz jeden bagaż główny do wagi 20 kg, a w przypadku wyjazdów narciarskich dodatkowo jeden komplet sprzętu narciarskiego lub

snowboardowego z butami włącznie. Sprzęt sportowy powinien być umieszczony w przeznaczonych do tego pokrowcach. Biuro lub jego przedstawiciel może odmówić Klientowi zabrania bagażu, który przekracza powyższe limity lub jest niewłaściwie zapakowany.

§ 7.

[Prawo do odstąpienia Klienta od Umowy. Odpłatność z tytułu odstąpienia od Umowy]

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. Odstąpienie od Umowy wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, iż w przypadku odstąpienia od Umowy będzie On zobowiązany do uiszczenia na rzecz Biura opłaty za odstąpienie od umowy. Podstawą prawną naliczenia niniejszej opłaty jest przepis art. 47 ust. 2 Ustawy.
3. Opłata, o której mowa w ust. 2 kształtuje się następująco:
 - a) przy odstąpieniu najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu Biuro pobiera opłatę w wysokości 20 % ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - b) przy rezygnacji - mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem - Biuro ma prawo zatrzymać 50% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - c) przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu Biuro ma prawo zatrzymać 80% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - d) przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, Biuro ma prawo zatrzymać 90% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty.
4. Datą odstąpienia jest data dostarczenia do Biura pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
5. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Klient nie skorzystał.
6. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika.
7. Przed odstąpieniem od Umowy należy się skontaktować z Biurem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.
8. Biuro w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Klientowi zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu odstąpienia od Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrotu Klientowi części opłaty – Biuro niezwłocznie zwróci Klientowi należną kwotę
9. Zapis niniejszego rozdziału nie stosuje się w przypadkach, w których Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Klienta od Umowy lub jej rozwiązanie przez Klienta następuje bez opłaty.

§ 8.

[Ubezpieczenie oraz gwarancja ubezpieczeniowa]

1. Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia (KL) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), a także warunki tych ubezpieczeń zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Bezroskie Podróże dostępne są pod tym linkiem: https://www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl/files/214/236/129/bezroskie_podroze_10_10_009.pdf lub w siedzibie Biura.
2. W przypadku imprez narciarskich Klient otrzymuje dodatkowo ubezpieczenie narciarskie (SKI).
3. Klient może dodatkowo korzystać z polis oferujących większą ochronę, także pochodzących od innych ubezpieczycieli. W przypadku zaistnienia szkody, wszelkie procedury likwidacyjne prowadzone są przez ubezpieczyciela.
4. Szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia dostępne są na stronie internetowej ubezpieczyciela.

5. Biuro informuje o możliwości zawarcia przez Klienta dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, którego koszt wynosi 3-6% sumy rezerwacji dla osoby. Szczegółowe warunki tego ubezpieczenia dostępne są w siedzibie Biura, Agenta lub u ubezpieczyciela.
6. Biuro posiada wymagane przez Ustawę zabezpieczenie w postaci gwarancji ubezpieczeniowej organizatora turystyki nr **G/2020/2001329** wydanej przez wydaną przez ERGO Reiseversicherung AG/Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 413, 80 – 309 Gdańsk, numer: + 48 58 324 88 50, fax.: + 48 58 324 88 51, e-mail: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl, oraz zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
7. Wypłata środków z tytułu gwarancji w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju następuje poprzez Wielkopolski Urząd Marszałkowski, Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, numer: + 48 61 626 66 66, e-mail: kancelaria@umww.pl

§ 9.

[Odpowiedzialność Biura za realizację Umowy]

1. Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, zastosowanie znajdują przepisy art. 48 Ustawy.
3. Klient ma obowiązek poinformować Biuro o stwierdzonych niezgodnościach stosownie do treści § 11 OWU.
4. Odpowiedzialność Biura:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy;
 - b) za błędy w rezerwacji, w tym Agenta określa art. 53 Ustawy;
 - c) nie dotyczy przypadków gdy: 1) winę za niezgodność ponosi Klient; 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.
5. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
6. Roszczenia przysługujące na podstawie Ustawy przedawniają się z upływem 3 lat.
7. Biuro nie zwraca wartości świadczeń, których Klient nie wykorzystał w czasie trwania Imprezy z przyczyn od niego zależnych lub przez niego zawnionych, jeżeli Biuro dokonało wcześniejszych wpłat i nie jest w stanie uzyskać ich zwrotu od firm i instytucji działających na rzecz realizacji tych świadczeń, albo gdy uzyskanie ich zwrotu wiązałoby się dla Biura z kosztami przewyższającymi wartość tych wpłat.

§ 10.

[Obowiązek udzielenia przez Biuro pomocy]

1. W przypadku gdy Klient znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro niezwłocznie udziela pomocy Klientowi na zasadach określonych w art. 52 Ustawy.
2. Pomoc, o której mowa w ust. 1, 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 art. 48 ust. 5 Ustawy.

3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Klientowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
4. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

§ 11.

[Wewnętrzna procedura rozpatrywania nieprawidłowości oraz skarg związanych z realizacją imprezy przez Biuro]

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy.
2. W przypadku stwierdzonej niezgodności Klient ma obowiązek zgłoszenia wszelkich nieprawidłowości podczas imprezy, celem umożliwienia usunięcia przez Biuro stwierdzonych niezgodności podczas imprezy. Nieprawidłowości powinny być zgłaszane niezwłocznie najlepiej jeszcze w tym samym dniu, w którym doszło do stwierdzenia owych niezgodności.
3. Biuro zaleca zgłaszanie nieprawidłowości w formie papierowej przedstawicielowi Biura (pilotowi lub rezydentowi) lub elektronicznej na adres e-mail: biuro@4utravel.pl. Zgłoszenie nieprawidłowości powinno zawierać: dokładny opis niniejszych nieprawidłowości, termin, w którym powinny zostać usunięte niezgodności oraz podpis Klienta.
4. Po zakończeniu imprezy, Klient jest uprawniony do złożenia skargi (reklamacji), w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie wiadomości e-mail) przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro może uznać ją za bezskuteczną.
5. Skarga powinna zawierać:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył;
 - b) przedmiot skargi;
 - c) wskazanie niezgodności oraz określenie żądań;
 - d) wskazanie czy doszło do zgłoszenia nieprawidłowości podczas imprezy.
6. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura na adres ul. Leśnowolska 10, 60-452 Poznań lub pocztą e-mail: biuro@4utravel.pl lub do Agenta, za pośrednictwem której Umowa została zawarta.
7. Agent niezwłocznie przekazuje wniesioną skargę do Biura. Skargę wniesioną do Agenta w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura.
8. Agent, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta związanych z Umową.
9. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Klienta w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Klienta, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie wiadomości e-mail) odpowiedzi przed jego upływem.

§ 12.

[Pozasądowe metody rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń]

1. Klient posiada możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczenia, w tym:
 - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - b) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;

- c) skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie: <http://www.uokik.gov.pl>
3. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu, Al. Marcinkowskiego 3, Poznań 60-967, <https://poznan.wiih.gov.pl/>

§ 13.

[Platforma internetowa systemu rozstrzygania w sporach konsumenckich]

Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

1. Klient jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura (online).

§ 14.

[Postanowienia końcowe]

1. OWU wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie internetowej.
2. Biuro zastrzega sobie możliwość zmian w OWU, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na Stronie internetowej. Do Umów zawartych przed zmianą OWU stosuje się wersję OWU obowiązującą w dacie zawarcia Umowy przez Klienta.
3. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy KC, Ustawy oraz inne przepisy, które dotyczą ochrony konsumenta, w szczególności mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

(data i podpis Podróżnego)