

WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH ONHOLIDAYS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-691) przy ul. Obrzeźnej 5. (dalej zwana „Organizatorem”) obowiązujące dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 27.04.2020 roku

Prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami, zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych jest traktowane jako ich akceptacja.

## 1. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH

1.1. Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest, jako propozycja zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora (zwana dalej „Umową”). Rezerwacja może zostać założona pisemnie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl). Strona internetowa [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl) i pisemne informacje ONHOLIDAYS stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

1.2. Umowa zawierająca wszelkie istotne dane o imprezie turystycznej może być także zawarta bez dokonywania rezerwacji, o której mowa w pkt. 1.1. tych Warunków.

1.3. Klient zawierając Umowę przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych na Umowie.

1.4. Klient zawierający Umowę, także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej, przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

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

Treść dyrektywy dostępna tutaj: <https://www.konsument.gov.pl/uploads/werjsa%20polska.pdf>

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Onholidays Polska sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Onholidays Polska sp. z o.o. posiada zabezpieczenia w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdy Onholidays Polska sp. z o.o. stało by się niewypłacalne. Właściwym organem z którym należy kontaktować się w przypadku niewypłacalności biura i odmówienia Klientom świadczenia usług jest SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa.

## 2. ZAPŁATA ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ

2.1. Przy zawarciu Umowy Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Zaliczka wynosi 20 (dwadzieścia) % ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 31 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zaliczkę i resztę ceny należy zapłacić bezpośrednio w biurze podróży lub przelewem zgodnie z postanowieniami pkt 3.3. Warunków Imprez Turystycznych. W sytuacji, gdy Klient zarezerwuje ofertę z FIRST Minute zaliczka wynosi 10 (dziesięć) % płatna w ciągu 3 dni roboczych, dopłata w nieprzekraczalnym terminie 31 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Pełna płatność ofert LAST Minute musi zostać dokonana w ciągu 24 godzin od założenia rezerwacji.

2.2. Zapłata za zawarte za pośrednictwem Organizatora dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej. Koszty innych usług świadczonych przez Organizatora takich jak np. pośrednictwo w uzyskaniu wizy nie są (o ile na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl) nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej.

2.3. Po dokonaniu pełnej zapłaty za imprezę turystyczną, na 1-3 dni przed jej rozpoczęciem zostaną przesłane pocztą elektroniczną do agenta/biura podróży/klienta dokumenty podróży (voucher hotelowy, potwierdzenie godzin lotów, odprawy pasażerskie są bez biletowe). Agent/biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta dając możliwość osobistego odbioru dokumentów podróży w biurze bądź przesłanie mailem. W przypadku rezerwacji poprzez stronę internetową [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl), dokumenty podróży zostaną przekazane na wskazany przez Klienta adres e-mail. W przypadku nieposiadania przez Klienta wymaganych dokumentów podróży, na żądanie Klienta, na 1 dzień przed wylotem Organizator prześle na wskazany adres e-mail dokumenty podróży.

2.4. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni uregulowana w terminie zgodnie z punktem 2.1. Warunków, umowa może zostać rozwiązana z dniem, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 29 dni. W takim przypadku Organizator obciąży Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 6.2. i 6.4. niniejszych Warunków.

2.5. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Organizatora, Organizator zawarł, zgodnie z art. 7 Ustawy o usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku, Umowę Gwarancji Ubezpieczenia Turystycznego z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat gwarancyjny, który zamieszczony jest na stronie internetowej Organizatora [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl).

2.6. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot należności wpłaconych przez Klientów do Organizatora, Organizator informuje, że odprowadza składki do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego w należnej wysokości, zgodnie z art. 7 ustawy o usługach turystycznych. Sposób dochodzenia wypłaty środków z tego ubezpieczenia opisany jest w art. 7 ustawy o usługach turystycznych.

## 3. ŚWIADCZENIA, CENY

3.1 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl). Przed zawarciem Umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl). Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z określonym w Umowie „Terminem Imprezy”. Data wyjazdu/ wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy, na którą Klient dostaje się samolotem, przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

3.2. Wyłącznie informacje zawarte na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl) w momencie zawarcia umowy stanowią integralną część Umowy.

3.3. Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, cena imprezy turystycznej obejmuje zapłatę za środek transportu, wyżywienie, zakwaterowanie i opiekę lokalnego przedstawiciela Organizatora – w zakresie i na warunkach wymienionych w katalogach. Przedmiotem umowy są wyłącznie świadczenia wymienione w opisie oferty oraz w dokumentach podróży.

3.4. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych zamieszczone na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl), w Warunkach Imprez Turystycznych oraz innych dokumentach Organizatora przekazywanych Klientom wyrażone są w PLN. Publikowane ceny uzależnione są od kursów walut. Za rezerwacje dokonane przez stronę [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl) dopuszcza się płatność przelewem na rachunek bankowy Organizatora.

Numer konta bankowego (ING): PL 92 1050 1025 1000 0090 3055 1478

W przypadku rezerwacji dokonanych u pośredników dopuszczalne są formy płatności zgodne z formami dostępnymi u agenta.

3.5. Organizator stara się w miarę możliwości uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych w Umowie o świadczeniu usług turystycznych i na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl), jak np. pokoje obok siebie, wskazane przez Klienta piętro lub konkretny numer pokoju. Niespełnienie życzenia Klienta przez hotelarza nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

3.6. Podpisując Umowę Zgłaszający oświadcza, że zapoznał się, przyjmuje do wiadomości i wykonania postanowienia dotyczące imprezy turystycznej objętej Umową, w tym ze wszelkimi zawartymi tam uwagami, zastrzeżeniami, radami, wskazówkami, które należy wziąć pod uwagę biorąc udział w imprezie turystycznej oraz że został poinformowany przez biuro podróży przyjmujące Umowę o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, przepisach bezpieczeństwa oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie.

3.7. Organizator w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom, w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

3.8. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (w tym wyżywienie), rozpoczyna się i kończy według zasad obowiązujących w danym hotelu. W większości przypadków międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się od godz. 14.00-15.00 i kończy o 10.00-11.00 ostatniego dnia pobytu. Datą rozpoczęcia i zakończenia imprezy jest data podana na umowie jako „Termin imprezy”. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „Termin imprezy”, Goście kwaterowani są zaraz po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „Termin imprezy”. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej (po 7/14 nocach), należy opuścić pokoje do godz. 10.00-11.00 w dniu wykwaterowania podanym w umowie jako „Termin imprezy”. W przypadku nocnych lotów powrotnych Goście hoteli muszą opuścić pokoje w godzinach wykwaterowania, ale mogą przebywać na terenie hotelu do czasu podstawienia transferu na lotnisko. Prosimy o sprawdzenie godzin przelotu na 24h przed wylotem w Państwa biurze podróży lub u Organizatora – Onholidays Polska.

W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu.

3.9. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od hotelarza za pośrednictwem Organizatora. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Klient. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta w przypadku nieotrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od Organizatora nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

#### 4. ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN

4.1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej. Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona z powodu zaistnienia chociażby jednej z następujących okoliczności:

- wzrostu przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- wzrostu wysokości opłat urzędowych, podatków lub opłat od usług turystycznych, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej
- wzrostu kursów walut.

Organizator każdorazowo zobowiązany będzie udokumentować wpływ jednej z wyżej określonych okoliczności na podwyższenie ceny. Jeżeli podwyżka przekracza 8% ceny imprezy turystycznej Klient może rozwiązać umowę. O zmianie ceny Organizator informuje Klienta niezwłocznie (najpóźniej 21-ego dnia przed datą wyjazdu) telefonicznie, e-mailem lub pisemnie na adres Klienta. Na mniej niż 20 dni przed datą wyjazdu cena imprezy turystycznej nie może ulec zmianie. Klient ma również prawo do obniżki ceny jeśli obniżyły się koszty wyżej wymienionych okoliczności.

4.2. W przypadku zmiany przez Organizatora istotnych warunków umowy z Klientem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z przyczyn niezależnych od Organizatora, Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta o treści tych zmian telefonicznie, e-mailem lub pisemnie na adres Klienta. Po otrzymaniu takiej informacji, Klient w ciągu kolejnych siedmiu dni (jeśli termin rozpoczęcia imprezy turystycznej przypada na więcej niż 31 dni naprzód) zobowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Jeżeli do wyjazdu zostało mniej niż 31 dni, klient zobowiązany jest w ciągu 24 godzin poinformować o swojej decyzji. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian. Skorzystanie przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od umowy wskutek niezaakceptowania przez Niego dokonanych zmian w umowie uprawnia, według wyboru Klienta, do złożenia oferty uczestnictwa w innej zastępczej imprezie turystycznej o tym samym lub wyższym standardzie, organizowanej przez Organizatora, chyba że Klient zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.

4.3. W przypadku konieczności zmiany portu wylotowego lub powrotnego związanej z anulacją danego rejsu do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Organizator może zaproponować alternatywny port wylotowy/powrotny. Klient może przyjąć proponowaną alternatywę bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie turystycznej z natychmiastowym obowiązkiem zwrotu uiszczonych opłat.

4.4. W przypadku gdy po rozpoczęciu imprezy turystycznej nie mogą zostać zrealizowane znaczące elementy umowy, Klientom zostaną zaproponowane, bez dodatkowych kosztów odpowiednie alternatywne usługi lub usługi o wyższym standardzie niż te zawarte w umowie. Jeśli usługi nie są świadczone zgodnie z umową Organizator nie zdoła usunąć problemu Klient może rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.

## 5. ZNIŻKI DLA DZIECI

5.1. Jeśli uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Klient powinien powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów. W przypadku niezgodności zadeklarowanego wieku dziecka z wiekiem wynikającym z przedłożonych dokumentów, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 150 PLN. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.

### 5.2. Zniżki dla dzieci:

- dzieci do drugiego roku życia na połączeniach czarterowych podróżują bezpłatnie, bez prawa do własnego miejsca. Dzieci do lat 2 ponoszą koszty ubezpieczenia podstawowego. Tylko w niektórych liniach lotniczych dzieci do lat 2 mają prawo do własnego bagażu. UWAGA: gdy dziecko kończy 2 lata w trakcie podróży należy wykupić dla niego miejsce w samolocie zarówno na wylot, jak i na powrót (konieczne jest wpisanie w rezerwacji wieku: 2 lata). Inaczej może ono nie zostać wpuszczone na pokład samolotu;

-koszty za pobyt w hotelu, apartamencie dzieci poniżej drugiego roku życia (jeżeli takie powstaną) należy opłacić bezpośrednio w hotelu (dotyczy także łóżeczka dla niemowlaka). O wysokości właściwej zniżki decyduje wiek podróżujących w chwili rozpoczęcia podróży. Zniżki nie obejmują: cen podwyższonych wynikających z tabel transportowych, jak np. dopłaty do opłaty lotniskowej, biletu lotniczego itp.

-dzieci poniżej 2 roku życia: w przypadku wykupienia samego przelotu, pobierana jest ustalona dla danej destynacji kwota. Dziecko podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego.

5.3.Cenę zniżkową dla dzieci stosuje się, gdy są one zakwaterowane co najmniej z dwiema osobami dorosłymi.

## 6. REZYGNACJA ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE

6.1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienci mają możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej opatrzone podpisem, Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej (zastrzeżonej pod rygorem nieważności) Organizatorowi. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do Organizatora.

6.2. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w podpunkcie 6.4. niniejszych Warunków, poniesionych w związku z poczynionymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń. Klient może zwrócić się do Organizatora o przedstawienie rzeczywistych kosztów poniesionych w celu przygotowania imprezy turystycznej. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał.

6.3. Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu, dowodu osobistego lub niezbędnej wizy. Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej rezygnację z imprezy turystycznej w punkcie podpisania umowy pod rygorem nieważności, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.

6.4. Podstawą określenia kosztów rezygnacji są rzeczywiste, poniesione przez Organizatora koszty organizacji imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej Organizator uprawniony jest do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez Organizatora kosztów w związku z przygotowaniem organizacji imprezy, nie więcej jednak niż:

- do 32 dni i więcej przed rozpoczęciem imprezy 10% ustalonej ceny imprezy
- 31 dni przed rozpoczęciem imprezy 20% ustalonej ceny imprezy
- od 30 do 23 dnia przed rozpoczęciem imprezy 25% ustalonej ceny imprezy
- od 22 do 16 dnia przed rozpoczęciem imprezy 35% ustalonej ceny imprezy
- od 15 do 9 dnia przed rozpoczęciem imprezy 50% ustalonej ceny imprezy
- od 8 do 3 dnia przed rozpoczęciem imprezy 75% ustalonej ceny imprezy
- do 2 dni przed rozpoczęciem imprezy 85% ustalonej ceny imprezy
- poniżej 2 dni przed rozpoczęciem lub jej nierozpoczęciem imprezy 90 % ustalonej ceny imprezy

6.5. Na życzenie Klienta i w miarę dostępności miejsc istnieje możliwość zmiany umowy. Za zmianę umowy (zmiana terminu, zmiana hotelu, zmiana rodzaju żywienia – poniżej 31 dni przed wylotem/wyjazdem) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 150 PLN za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów ponoszonych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian.

6.6.Zmiana rezerwacji wiążącej na wstępną, zmiana imprezy katalogowej na imprezę Last Minute nie są możliwe. Opisane zmiany mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy na warunkach określonych w punktach 6.2 i 6.4 Warunków Imprez Turystycznych przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy, na podstawie której Klient zobowiązany jest zapłacić cenę za imprezę turystyczną wskazaną w nowej umowie.

6.7. Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie Klienta, o której mowa w pkt 6.5, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej oraz programu imprezy turystycznej. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Organizatora do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

6.8. Do chwili rozpoczęcia, imprezy turystycznej, w rozsądnym jednak terminie (za rozsądny termin uważa się 7 dni do wyjazdu) Klient ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usługi turystycznej. Osoba zastępująca powinna przejąć wszystkie wynikające z umowy obowiązki oraz spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w imprezie turystycznej. Klient zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o zmianie uczestnika na piśmie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zmiana uczestnika w terminie do 7 dni przed

rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatna. Za zmiany dokonywane po upływie 7-ego dnia do daty wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 150 PLN za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Za pokrycie kosztów imprezy turystycznej i kosztów dodatkowych, powstałych poprzez zmianę osoby zastępującej, odpowiadają solidarnie: Klient i osoba zastępująca.

6.9. Wszelkie opłaty związane z rezygnacją i zmianą umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne i powinny być uiszczone przez Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 24 godzin od powstania zdarzenia powodującego konieczność wniesienia takiej opłaty.

## 7. PODRÓŻ SAMOŁOTEM

7.1. Od dnia 16.07.2006 roku organizator turystyki zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy przewoźnik lotniczy nie jest jeszcze znany, to organizator turystyki zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Po ostatecznym ustaleniu przewoźnika, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez punkt sprzedaży, w którym Klient nabył imprezę turystyczną. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów.

7.2. Podawane godziny przelotów są godzinami przybliżonymi i mogą ulec zmianie, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie roszczenia z tego tytułu powinny być zgłaszane do przewoźnika odpowiedzialnego za dany lot. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach wspólnoty znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

7.3. Podróże lotnicze odbywają się przeważnie jako podróże non-stop, jednak istnieje możliwość podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych.

7.4. Informacje na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego uczestnika zawarte są w dokumentach podróży.

7.5. Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub Klienci którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem, powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie godziny przed godziną planowanego odlotu. Godziny przelotu należy potwierdzić 48h-24h przed odlotem pod podanym w dokumentach podróży numerem telefonu lub bezpośrednio u Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany godzin lotów przez przewoźnika, ale powiadomi uczestnika imprezy o zmianie godziny, jeśli poweźmie taką wiadomość.

7.6. Transport bagażu o charakterze specjalnym (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest po uprzednim zgłoszeniu w punkcie podróży (dalej w linii lotniczej), którym zawarta została umowa, za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta.

7.7. Organizator zwraca uwagę na ponoszone przez Klienta ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu. Szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Przewóz przedmiotów wartościowych (pieniądze, lekarstwa, urządzenia elektroniczne, kosztowności itp.) w bagażu rejestrowanym i podręcznym odbywa się tylko na własną odpowiedzialność.

## 8. ODPRAWA NA LOTNISKU

8.1. Odprawa na lotnisku jest bez biletowa. Oznacza to, że uczestnik udaje się do stanowiska odpraw z ważnym (nie mniej niż 6 miesięcy od daty powrotu, chyba że przepisy państwa do którego Klient się udaje stanowią inaczej) dokumentem podróży: dowodem osobistym lub paszportem i na ich podstawie otrzymuje kartę pokładową. Onolidays Polska nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną wpuszczone na pokład samolotu lub nie zostaną przepuszczone przez granice z przyczyn niezależnych od biura.

8.2. Numer stanowiska odprawy check-in wyświetlany jest na tablicy odlotów w hali odlotów. Przed podejściem do stanowiska należy przygotować ważny dokument podróży. Po nadaniu bagażu uczestnik otrzymuje kartę pokładową, na której widnieje numer miejsca w samolocie, a także numer bramki, przez którą wchodzi na pokład.

8.3. Do odprawy bezpieczeństwa podróży powinien udać się wraz z bagażem podręcznym, kartą pokładową oraz dokumentem podróży, najpóźniej ok. 45 minut przed wylotem.

8.4. Nie ma możliwości rezerwacji miejsc w samolocie. O konkretne miejsce należy poprosić przy stanowisku odpraw. Miejsca przydzielane są w razie możliwości.

## 9. PRZEDŁUŻENIE POBYTU W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

9.1. W przypadku zamierzonego przez Klientów przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej, powinni zwrócić się odpowiednio wcześniej do przedstawiciela Organizatora w miejscu pobytu. Takie przedłużenie jest możliwe jedynie w miarę dostępności miejsc zarówno w hotelu, jak i w samolocie. W sytuacji, gdy w wyniku przedłużenia pobytu konieczna będzie zmiana lotniska, nie powstaje z tego tytułu roszczenie o zapewnienie zastępczego środka transportu. Cenę, którą należy uiścić za przedłużenie pobytu, oblicza się według sezonowych taryf dziennych przedłużeń pobytu (płatności dokonuje się na miejscu). W przypadku samego przelotu istnieje możliwość zmiany daty powrotu w zależności od dostępności lotów. W tym celu należy zwrócić się do przedstawiciela na miejscu. Koszt manipulacyjny to 150 PLN/os.

## 10. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO

10.1. W przypadku imprez, na które uczestnik dostaje się samolotem, jest on odpowiedzialny za zasięganie informacji od rezydenta, tablic ogłoszeniowych, segregatorów informacyjnych w lobby, dotyczących organizowanych wycieczek fakultatywnych oraz terminu podróży powrotnej, w tym zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Rozkład należy potwierdzić 24 godziny przed wylotem do kraju.

10.2. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem.

10.3. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu.

## 11. UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

11.1. Wszyscy Klienci ONHOLIDAYS Polska objęci są podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, ubezpieczenia bagażu oraz chorób przewlekłych.

Sumy ubezpieczeń w ramach wariantu podstawowego wynoszą:

- koszty leczenia, transportu i repatriacji do 22.000 EUR;
- NNW – 14.000 PLN ;
- BP bagaż – 800PLN.
- Zwyzka – Choroby przewlekłe ;

11.2. Onholidays Polska rekomenduje wszystkim swoim Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia o większych sumach ubezpieczenia. Dodatkowo istnieje możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej ze 100 % zwrotem poniesionych kosztów. Informacje dotyczące tego rodzaju ubezpieczeń udzielane są w punkcie sprzedaży.

Okres ubezpieczenia

11.3. W przypadku ubezpieczenia Bezpieczne Podróże odpowiedzialność SIGNAL IDUNA trwa zgodnie z datami wskazanymi w zgłoszeniu wyjazdu, a ponadto:

- a) w przypadku ubezpieczenia kosztów leczenia, pomocy prawnej oraz odpowiedzialności cywilnej ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w momencie przekroczenia granicy Polski przez ubezpieczonego przy wyjeździe, a kończy się w momencie przekroczenia granicy przy powrocie do Polski,
- b) w przypadku ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu i sprzętu sportowego ochrona ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia podróży przez ubezpieczonego, tj. z chwilą opuszczenia miejsca zamieszkania, koniec ochrony następuje w momencie zakończenia podróży – powrót do miejsca zamieszkania (ochrona ubezpieczeniowa na terytorium Polski obejmuje tylko pierwsze 24 godziny podróży, natomiast po przekroczeniu granicy trwa nieprzerwanie aż do momentu zakończenia podróży),
- c) w przypadku osób rozpoczynających podróż z kraju innego niż Polska, ochrona ubezpieczeniowa w przypadku wszystkich rodzajów ubezpieczeń rozpoczyna się w momencie przekroczenia granicy kraju wyjazdu i kończy się w momencie przekroczenia tejże granicy przy powrocie.

Ochrona ubezpieczeniowa w przypadku ubezpieczenia Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje:

- a) w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (RG) ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zgłoszenia wyjazdu, a kończy się w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej zgodnie z datą rozpoczęcia imprezy wskazaną w Umowie Uczestnictwa,
- b) w przypadku ubezpieczenia kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej (RGS) ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej, a kończy się z końcem dnia poprzedzającego dzień zakończenia imprezy turystycznej.

W przypadku ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków na terenie RP odpowiedzialność SIGNAL IDUNA trwa zgodnie z datami wskazanymi w zgłoszeniu wyjazdu dokonanym zgodnie z § 5 ust. 1, a ponadto:

- a) w przypadku ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, assistance, kosztów rehabilitacji, bagażu podróżnego, sprzętu sportowego, odpowiedzialności cywilnej, ochrona ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia podróży tj. z chwilą opuszczenia mieszkania przez Ubezpieczonego, koniec ochrony następuje w momencie zakończenia podróży – powrót Ubezpieczonego do mieszkania,
- b) w przypadku ubezpieczenia kosztów udzielenia pierwszej pomocy medycznej, kosztów ratownictwa, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w momencie przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej przy wyjeździe, a kończy się w momencie przekroczenia granicy przy powrocie do Rzeczypospolitej Polskiej.

11.5. Onholidays Polska na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 518088 z dnia 10.06.2020 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w niniejszych Warunkach Imprez Turystycznych oraz w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

11.4. Szczegółowy opis zakresu ubezpieczenia zawarty jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, stanowiących integralną część niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, dostępnych na stronie: [https://www.onholidays.pl/upload/getbyid/360927/Dokumenty%20dla%20Klienta%20Bezpieczne%20Podr%C3%B3%C5%BCe%202018\\_Aneks%201+2.pdf](https://www.onholidays.pl/upload/getbyid/360927/Dokumenty%20dla%20Klienta%20Bezpieczne%20Podr%C3%B3%C5%BCe%202018_Aneks%201+2.pdf)

## 12. NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI, SIŁA WYŻSZA

12.1. Jeżeli w wyniku wystąpienia siły wyższej przeprowadzenie imprezy turystycznej będzie szczególnie utrudnione, zarówno Klient jak i Organizator mają prawo do rozwiązania umowy.

12.2. W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpiło po rozpoczęciu imprezy turystycznej, Organizator ma obowiązek podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu uczestnikom imprezy turystycznej, o ile w umowie Organizator miał zapewnić transport powrotny. Powstałe z tego tytułu koszty zorganizowania i zapewnienia transportu wywołanego wypadkiem siły wyższej ponoszone są przez Klienta i Organizatora w częściach równych.

## 13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

13.1. Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu zawodowego i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

13.2. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

13.3. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń realizowanych przez podmioty trzecie, które w opisie zawartym na stronie internetowej [www.onholidays.pl](http://www.onholidays.pl) lub w dokumentach podróży (np. wycieczki fakultatywne, uszkodzenia bagażu, opóźnienia lotów) zostały jako takie oznaczone.

13.4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest Organizator.

13.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.

13.6. Szkody w bagażu Klientów powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (PIR). W przypadku uszkodzenia bagażu reklamację należy zgłosić w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu przedstawicielstwu linii lotniczych, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni. Przewoźnik odpowiada za wszelkie szkody i utratę bagażu.

#### 14. STANDARD HOTELI I POKOI

14.1. W opisach hoteli znajdujących się w katalogu oraz w systemie rezerwacyjnym Organizator stosuje kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii.

14.2. Prezentowane w ofercie zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w hotelu wygląda tak samo, jak ten prezentowany na zdjęciu w ofercie.

14.3. Każdy hotel posiada angielskojęzyczną obsługę.

#### 15. OPIEKA REZYDENTA

15.1. Rezydent jest przedstawicielem onholidays Polska i czuwa nad właściwym przebiegiem imprezy turystycznej. Do jego obowiązków należy opieka nad turystami, poinformowanie o godzinach oraz miejscach dyżurów hotelowych, przeprowadzanie spotkań informacyjnych podczas pobytu oraz przyjmowanie zapisów na wycieczki fakultatywne. Kontakt z rezydentem w zależności od destynacji jest możliwy na spotkaniu informacyjnym, na dyżurach hotelowych, lub telefonicznie pod numerem podanym przez rezydenta. Rezydent nie jest zobowiązany do obecności na transferach lotnisko-hotel- lotnisko i podczas zakwaterowania w hotelu. W zależności od sezonu i destynacji Rezydent jest polskojęzyczny (Bułgaria, Albania) lub anglojęzyczny (Grecja, Egipt, Turcja). Na niektórych destynacjach rezydent jest nie obecny wtedy do dyspozycji Klientów jest Konsultant onholidays Polska pod numerem alarmowym biura.

#### 16. OBOWIĄZEK WSPÓLDZIAŁANIA

16.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi, aby Organizator mógł niezwłocznie zareagować. Klient nie może po powrocie domagać się odszkodowania za szkody, których nie zgłosił w trakcie pobytu.

16.2. Oczekiwaniem Organizatora jest to, iż Klienci będą współdziałać z Organizatorem, tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie powinno wyrażać się poprzez:

- posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu, przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych wypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy lub ważnego co najmniej 6 miesięcy dowodu osobistego
- posiadanie ważnej wizey,
- spełnianie innych podobnych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna,
- posiadanie dokumentów podróży onholidays Polska.

16.3. Klient odpowiada również za spełnienie innych wymogów, w szczególności zdrowotnych, umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

16.4. Klient ma obowiązek stosowania się do regulaminu hotelu, w którym przebywa.

#### 17. REKLAMACJE I PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ

17.1. Wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić przesyłką poleconą na piśmie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, Organizatorowi imprezy turystycznej na adres:

ONHOLIDAYS Polska Sp. z o.o. ul. Obrzeźna 5, 6 piętro, 02-691 Warszawa.

Lub mailowo na adres: [reklamacje@onholidays.pl](mailto:reklamacje@onholidays.pl)

17.2. Reklamacje telefoniczne lub przesłane za pośrednictwem faksu nie będą rozpatrywane.

17.3. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje Klientów rozpatrywane będą przez Organizatora w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

17.4. Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien zgłosić to do rezydenta lub lokalnego przedstawiciela biura podróży w celu umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

17.5. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności np. zmiana godzin lub opóźnienia przelotu przez przewoźnika.

17.6. Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz 1283). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

## 18. POSTANOWIENIA PASZPORTOWE WIZOWE, CELNE, DEWIZOWE I OCHRONY ZDROWIA

18.1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi, obowiązującymi w kraju docelowym, zamieszczonymi na stronie internetowej <https://polakzagranica.msz.gov.pl/>. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności związanych z krajem, w którym odbędzie się impreza turystyczna. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.

18.2. Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez nieprawdziwe lub niekompletne informacje ze strony Organizatora, obciążony jest Klient. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.

18.3. Informujemy, iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Dokument musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu, chyba że przepisy państwa docelowego stanowią inaczej.

18.4. Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, zobowiązana jest posiadać ważny paszport i jeśli jest wymagana ważną wizę.

## 19. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.