

# Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez **Biuro Pielgrzymkowo - Turystyczne MARYAM GALILEA** (zwane dalej „**OWU**”)

## 1) POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Organizatorem pielgrzymek/wycieczek oraz usług turystycznych jest **Biuro Pielgrzymkowo - Turystyczne MARYAM GALILEA Wiesław Łyko**, z siedzibą w (33-100) Tarnowie, przy ul. **Urwana** nr **6A/59**, wpisane do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, pod numerem NIP: 8151007346, REGON: 540876955, a także do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem ewidencyjnym: **42450** (prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego) – numer wpisu: **Z/15/2025**).
2. Niniejsze **OWU** znajdują zastosowanie do wszelkich umów o udział w imprezie turystycznej lub dotyczących świadczenia usług turystycznych zawieranych przez **Biuro** (w tym indywidualnych oraz grupowych).
3. Niniejsze **OWU** stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych, zawieranej przez **Biuro**. **OWU** dotyczą wszystkich wyjazdów pielgrzymkowo-turystycznych organizowanych przez **Biuro** i mają zastosowanie do uczestników (w tym Zleceniodawców).
4. W przypadku rozbieżności między treścią **OWU**, a umową, pierwszeństwo mają postanowienia umowy.
5. **OWU** dostępne są na stronie internetowej **Biura** ([maryam.pl](http://maryam.pl)) oraz w jego siedzibie (w formie papierowej).
6. Przed zawarciem umowy Uczestnik/Zleceniodawca zobowiązany jest do wnikliwego i uważnego zapoznania się z treścią **OWU**, a także wszelkich dokumentów związanych z zawarciem umowy (w tym także z jej treścią).
7. Podpisanie przez Uczestnika/Zleceniodawcę umowy jest równoznaczne z zapoznaniem się przez niego z treścią **OWU**, a także innych załączników do przedmiotowego stosunku prawnego, a także oznacza wyrażanie zgody na warunki i postanowienia **OWU** oraz pozostałych dokumentów związanych z umową (w przypadku umów grupowych również przez uczestników wyjazdu).
8. Stosownie do treści art. 39 i 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361 ze zm.), zwanej dalej „**Ustawą**”, **Biuro**, przed zawarciem umowy, udzieli Uczestnikowi/Zleceniodawcy standardowych informacji, o których mowa w powyższej **Ustawie**.
9. Przed zawarciem umowy **Biuro** poinformuje Uczestnika/Zleceniodawcę o warunkach lokalnych i przeciwwskazaniach zdrowotnych wybranej imprezy. Uczestnik/Zleceniodawca podpisując umowę oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie (w zakresie umów grupowych także jej uczestników).

## 2 ZAWARCIE UMOWY.

1. Umowa zawierana jest z **Biurem** w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, przy fizycznej obecności obu **Stron**. Jeżeli **Biuro** wyrazi na to zgodę, umowa może zostać również podpisana elektronicznie (za pomocą środków porozumiewania się na odległość np. email, podpis elektroniczny itp.).

2. Osoba podpisująca umowę musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie, o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego.

3. Stronami umowy są: Uczestnik lub Zleceniodawca (w przypadku gdy zawarł on umowę na rzecz Uczestników, tzw. umowa grupowa), a także **Biuro**. Osoba podpisująca umowę grupową (Zleceniodawca) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny, określonej w umowie, tj. za wszystkich uczestników w niej wskazanych (a w przypadku braku takiego wskazania, za liczbę uczestników określoną w umowie). Zleceniodawca jest także odpowiedzialny za przekazywanie pozostałym uczestnikom, których dotyczy umowa wszelkich informacji i oświadczeń związanych z przedmiotem tegoż stosunku prawnego, a także za przekazywanie wszelkich informacji i oświadczeń na rzecz **Biura**, związanych z organizowaną imprezą/wycieczką turystyczną lub świadczonymi usługami, które są niezbędne do jej/ich przeprowadzenia/wykonania.

4. Katalogi, broszury, ulotki i inne informacje pisemne **Biura** nie stanowią umowy i są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy.

5. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika/Zleceniodawcy z **OWU** (oraz innymi dokumentami wymaganymi przez prawo) i podpisaniu umowy oraz wpłacenia zaliczki w wysokości 20-30% w określonym terminie od podpisania umowy (zgodnie z harmonogramem płatności). Pozostałą kwotę Uczestnik/Zleceniodawca winien wpłacić nie później niż 30 dni przed terminem wyjazdu oraz w terminie wskazanym przez **Biuro** dostarczyć niezbędne dokumenty i informacje (chyba, że co innego wynika z harmonogramu płatności). Jeżeli zakup pielgrzymki/wycieczki dokonywany jest później niż 30 dni przed wyjazdem Uczestnik/Zleceniodawca jest zobowiązany do wpłacenia 100% wartości pielgrzymki chyba, że **Strony** ustaliły inaczej (np. w harmonogramie płatności). Rozwiązanie lub rezygnacja z umowy wymaga każdorazowo formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

6. W przypadku zawierania umowy z osobą niepełnoletnią umowę podpisują, jako jej przedstawiciele ustawowi rodzice lub opiekunowie prawni w **Biurze** organizatora, którego pracownik stwierdza tożsamość reprezentanta osoby nieletniej na podstawie dowodu osobistego lub paszportu oraz potwierdza własnoręczność podpisu tej osoby. W razie podpisania umowy poza **Biurem** organizatora podpis na umowie i tożsamość osoby działającej w imieniu niepełnoletniego uczestnika powinny być potwierdzone notarialnie.

## 3. WARUNKI PŁATNOŚCI.

1. Ceny świadczeń dla uczestników/zleceniodawców są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług VAT.

2. Zapłata ceny nastąpi na rachunek bankowy wskazany w umowie przez **Biuro** lub w kasie **Biura** albo w miejscu ustalonym przez **Strony** w terminach wskazanych w **OWU** (chyba, że inne terminy zostały określone w harmonogramie płatności).

3. Zaliczkę w wysokości 20-30% wartości pielgrzymki/wycieczki należy opłacić maksymalnie 7 dni od podpisania umowy (chyba, że co innego wynika z harmonogramu płatności). Pozostałe płatności wynikają z **OWU** (chyba, że co innego wynika z harmonogramu płatności). W przypadku opóźnienia przez Uczestnika/Zleceniodawcę w którejkolwiek z płatności, **Biuro** uprawnione jest do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku **Biuro** uprawnione jest do zatrzymania części ceny w wysokości faktycznie poniesionych kosztów na organizację i przygotowanie pielgrzymki/wyjazdu do czasu złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.
4. Dla grup zorganizowanych zasady płatności mogą być uzgodnione z organizatorem oddzielnie.
5. Opłaty bankowe(pocztowe) uiszcza Uczestnik/Zleceniodawca.
6. W cenę imprezy nie wliczono zwyczajowego „napiwku” i napojów do obiadokolacji.
7. W cenę pielgrzymki/wycieczki wliczono opłatę za Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Pomocy.
8. Cena obejmuje jedynie świadczenia wskazane w programie imprezy. W przypadku wskazania przez **Biuro**, iż dana atrakcja lub usługa jest dodatkowo płatna, obowiązek zapłaty za to spoczywa na Uczestniku/Zleceniodawcy.
9. Ceny imprezy podane są w złotych polskich (zł) i/lub w euro, a także mogą być wskazane w dolarach. Zasady wpłat określi **Biuro** w osobnej informacji, jeżeli nie wynika to z umowy, **OWU** lub innych załączników, stanowiących integralną część umowy.
- 10 Płatność na rzecz **Biura** należy dokonywać na konto bankowe: **51 1020 4391 0000 6602 0256 4003 Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA**, wskazując w tytule umowę i wyjazd, a także imię i nazwisko Uczestnika/Zleceniodawcy lub gotówką w siedzibie **Biura**.

#### 4. ZMIANA ŚWIADCZEŃ.

1. Gdyby po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego nastąpiły nieprzewidziane przez **Biuro** odstąpienia lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w umowie (w tym jej załącznikach), Uczestnik/Zleceniodawca zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Uczestnik/Zleceniodawca powinien niezwłocznie po otrzymaniu informacji od **Biura** w tym zakresie poinformować **Biuro**, czy przyjmuje proponowaną zmianę lub czy odstępuje od umowy. Zmiana przewoźnika, godzin wyjazdu lub powrotu, o ile nie zmienia się ilość świadczeń (np.: noclegi czy posiłki) nie jest istotną zmianą w warunkach umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy lub innych roszczeń o charakterze odszkodowawczym.
2. Zmiana warunków umowy następuje zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

#### 5. ZMIANA CENY.

1. Biuro zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w oferowanych i poświadczonych w dokumentach wyjazdów pielgrzymkowo-turystycznych cen, na zasadach przewidzianych w ustawie z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o ile ich wzrost spowodowany jest wzrostem kosztów transportu, cel, podatków, podwyższenia lub wprowadzeniem opłat niezależnych od **Biura** oraz wzrostem kursu walut.
2. Wzrost cen upoważnia Uczestnika/Zleceniodawcę do rezygnacji z pielgrzymki/wycieczki i uzyskania zwrotu kwoty wpłaconej do **Biura**. Warunkiem odzyskania pełnej wpłaty jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, która ma nastąpić w terminie do 7 dni roboczych do daty uzyskania przez Uczestnika/Zleceniodawcę informacji o zmianie ceny. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

## 6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. Wszystkie dane osobowe, które udzielił Uczestnik/Zleceniodawca w związku z zamówieniem podlegają ochronie przez **Biuro** stosownie do treści rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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), zwanego dalej „**RODO**”. Szczegółowe informacje w tym zakresie przekazywane są przez **Biuro** na rzecz Uczestnika/Zleceniodawcy w odpowiedniej klauzuli informacyjnej **RODO**.

## 7. PRAWA UCZESTNIKA.

8. Uczestnik/Zleceniodawca ma prawo do świadczeń **Biura** gwarantowanych umowie. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmienione w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego. Uczestnik/Zleceniodawca uprawniony jest w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli **Biura**. Uczestnik/Zleceniodawca objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez **Biuro** (np.: awaria autobusu, przedłużeniem opłat celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

## 9. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA.

1. Uczestnik/Zleceniodawca zobowiązuje w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego do podporządkowania się wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli **Biura** umożliwiającym realizację programu podróży oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin określonych zbiórek przez przedstawiciela **Biura**.
2. Uczestnik/Zleceniodawca zobowiązany jest do posiadania wymaganych dokumentów podróży oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia **Biuro**) i do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej oraz w krajach tranzytowych i docelowych.
3. Uczestnik/Zleceniodawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowanych oraz związanych z bezpieczeństwem. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez Uczestnika/Zleceniodawcę ustalonego porządku wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego zagrażającego interesom innych uczestników **Biuro** zastrzega sobie prawo do wydalenia go z

pielgrzymki w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w takim przypadku wydalonego Uczestnika/Zleceniodawcę.

**4.** Uczestnik/Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do: **Biura**, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych, firm przewozowych itp.

**5.** **Biuro** może odmówić zabrania na pokład samolotu/autobusu osoby nietrzeźwej.

## **10. REALIZACJA UMOWY I REKLAMACJE.**

**1.** W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego Uczestnik/Zleceniodawca ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżeniach pilota oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Reklamacje wniesione do **Biura** po upływie 30 dni od zakończenia pielgrzymki będą uznawane za bezskuteczne.

**2.** Reklamacja będzie rozpatrywana w terminie do 30 dni od wpłynięcia do **Biura**. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej. Reklamacje przesyłane w innej formie niż pisemna nie będą rozpatrywane.

**3.** Podstawą reklamacji Uczestnika/Zleceniodawcy nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które **Biuro** nie ponosi odpowiedzialności np.: wynikające z działań lub zaniechań Uczestnika/Zleceniodawcy, działań lub zaniechań osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani uniknąć oraz szkód spowodowanych działaniem siły wyższej. Podstawą do reklamacji nie mogą być warunki atmosferyczne, oczekiwanie na granicach, zachowanie uczestników imprezy, hałas związany z usytuowaniem obiektów, braki w dostawie prądu, wody, klimatyzacji, urządzeń sanitarnych, jeżeli nie zostały usunięte w zwyczajowo przyjętym czasie.

**4.** **Biuro** zobowiązuje się do wykonania usługi zgodnie z ofertą i treścią programu, w którym wyszczególniono świadczenia wliczone w cenę imprezy oraz płatne dodatkowo.

**5.** **Biuro** nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdarzeń losowych (wojny, katastrofy żywiołowe, strajki itp.), decyzje władz miejscowych (powstałe na granicy itp.), oraz zmiany programowe wymuszone w trakcie trwania imprezy działaniami „sił wyższych”. W takich sytuacjach **Biuro** działając w dobrej wierze podejmuje wszystkie niezbędne kroki na rzecz Uczestnika/Zleceniodawcy.

## **11. ODWOŁANIE WYCIECZKI/PIELGRZYMKI.**

- 1.** **Biuro** zastrzega sobie prawo odwołania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego najpóźniej 10 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy. Uczestnik/Zleceniodawca zostanie o tym powiadomiony niezwłocznie telefonicznie lub innym dostępnym środkiem. W takim przypadku Uczestnik/Zleceniodawca otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty bez odsetek.

## **12. REZYGNACJA Z PIELGRZYMKI/WYCIECZKI.**

**1.** Uczestnik/Zleceniodawca ma prawo do rezygnacji z wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym Uczestnik/Zleceniodawca zawiadomił **Biuro** w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) o rezygnacji lub dzień następny po dacie, w której **Biuro** pozyskało informację o zdarzeniu uniemożliwiającym

Uczestnikowi/Zleceniodawcy wyjazd w określonym terminie. Za sytuację umożliwiającą rezygnację z wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego **Biuro** może uznać następujące zdarzenia: nie dotrzymanie przez Uczestnika/Zleceniodawcę terminów wpłat, choroba Uczestnika/Zleceniodawcę lub członka jego najbliższej rodziny, inny wypadek losowy, uniemożliwienie przekroczenia granicy, nie uzupełnienie wpłaty do podanej ceny pielgrzymki, nie dostarczenie wymaganych dokumentów, nieważność dokumentów, obawy itp.

**2.** Rezygnacja lub prośba o zmianę terminu wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego wymaga pisemnego oświadczenia, doręzonego do **Biura**. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania przez **Biuro** stosownego oświadczenia.

**3.** W sytuacji rezygnacji z wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego z powodów wymienionych w punkcie 1 **Biuro** zwraca wpłaconą kwotę pomniejszoną o koszty faktycznie poniesione przez **Biuro** na przygotowanie i organizację wyjazdu. **Biuro** może dokonać zatrzymania, o którym mowa wyżej, bez względu na termin zawarcia umowy.

**4.** **Biuro** nie będzie dokonywać zatrzymań (z wyłączeniem imprez samolotowych), jeśli w miejsce osoby rezygnującej Uczestnik/Zleceniodawca przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem, która to osoba przejmie wszelkie zobowiązania wynikające z umowy.

### **13. UBEZPIECZENIE I POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

**1.** **Biuro** zapewnia ubezpieczenie, które zawiera zwrot kosztów nieszczęśliwych wypadków (NW) (udokumentowanych rachunkami), leczenie zagranicą (KL), utraty bagażu (prócz pieniędzy, kosztowności, sprzętu audio-video, fotograficznego i innego). Klient dochodzi roszczeń w Uniqą S.A. Towarzystwie Ubezpieczeniowym. **Biuro** rekomenduje Klientom ubezpieczenia dodatkowe dla osób będących w trakcie leczenia chorób przewlekłych (CP), których pakiet ubezpieczenia turystycznego nie obejmuje. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest Uczestnikowi/Zleceniodawcy po zawarciu umowy jest także dostępny na stronie internetowej **Biura**. Jeżeli **Biuro** tak postanowi, w niektórych przypadkach, zakres ubezpieczeń może być szerszy od tego, który jest wymagany prawem.

**2.** Ochroną ubezpieczenia nie są objęte zdarzenia wywołane na skutek zażywania alkoholu, narkotyków bądź innych środków odurzających, lekarstw lub innych substancji wyłączających lub ograniczających zdolność rozpoznania znaczenia czynu lub kierowania swoim postępowaniem.

**3.** Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia powstałe na skutek zaostrzenia się stanów chorób przewlekłych (np. nadciśnienie, astma, niewydolność nerek) z powodu, których Ubezpieczony/Zleceniodawca był leczony przed zawarciem umowy ubezpieczenia, chyba, że zostanie opłacona dodatkowa składka. Konieczność wcześniejszego zgłoszenia w **Biurze**.

**4.** Uczestnikom, a szczególnie osobom z chorobami przewlekłymi i nowotworowymi zaleca się wykupienie dodatkowego ubezpieczenia, którego wysokość zależna jest od kierunku wyjazdu i czasu trwania pielgrzymki. Uczestnicy wymagający szczególnej troski proszeni są o pielgrzymowanie z osobą towarzyszącą.

**5.** W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Cena ubezpieczenia wynosi ok. 3% ostatecznej ceny imprezy. Konieczna wpłata musi nastąpić przed imprezą turystyczną.

**6.** W sprawach nieuregulowanych w **OWU** zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy Kodeksu Cywilnego. Wszelkie spory wynikłe na tle zawartej umowy załatwiane będą polubownie bądź przez Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla danego roszczenia.