

WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH

Zwracamy się z prośbą o zapoznanie się z Warunkami Imprez Turystycznych **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, ul. Barcelońska 82, 40-683 Katowice posiadającą numer NIP: 954-285-17-62 oraz REGON: 524518151, wpisaną do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem: 1699 (dalej: „**SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**”). Poprzez zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej Zgłaszający oraz Podróżni zobowiązują się do przestrzegania Warunków Imprez Turystycznych, które otrzymali Państwo w punkcie sprzedaży przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej. Warunki Imprez Turystycznych dotyczą imprez turystycznych, których organizatorem jest **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** Postanowienia niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, mają odpowiednie zastosowanie do usług turystycznych.

1. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1.1. Informacje zawarte na stronie internetowej <http://santiagotours.pl> oraz materiały promocyjne lub pisemne informacje **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia o udział w imprezie turystycznej (dalej: „Umowa”) i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

1.2. Dokonana przez Zgłaszającego rezerwacja imprezy turystycznej poczytywana jest jako propozycja zawarcia Umowy przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** (dalej: „Rezerwacja”). Rezerwacja może zostać założona na pisemne, ustne lub telefoniczne zgłoszenie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem środków komunikacji zdalnej. Zgłaszający otrzymuje w momencie zawarcia Umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne informacje o zarezerwowanej imprezie turystycznej. Zgłaszający może żądać kopii Umowy o udział w imprezie turystycznej w formie dokumentowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności Stron.

1.3. Zapłata przez Zgłaszającego zaliczki lub pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej jest poczytywana jako zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej.

2. CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ I WARUNKI PŁATNOŚCI

2.1. Zgłaszający poprzez zawarcie

Umowy zobowiązuje się do zapłaty pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej (dalej: „Impreza turystyczna”) Ze wszystkich Podróżnych (dalej: „Podróżni”) wskazanych w Umowie.

2.2. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach Imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej <http://santiagotours.pl>.

Przed zawarciem Umowy **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej <http://santiagotours.pl>, o czym **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** poinformuje Zgłaszającego zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy z 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, (dalej: „Ustawa turystyczna”).

2.3. Zgłaszający zawiera Umowę poprzez łączne dokonanie wpłat:

- 1) zaliczki albo pełnej kwoty ceny na poczet imprezy turystycznej albo usługi turystycznej,
- 2) pełnej kwoty składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy,
- 3) pełnej kwoty składki na dodatkowe ubezpieczenie.

2.4. Zgłaszający zobowiązuje się do zapłaty ceny imprezy turystycznej (dalej: „Cena imprezy turystycznej”) przelewem na rachunek bankowy **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

1) PLN - ING BANK ŚLĄSKI S.A.

95 1050 1214 1000 0090 8206 7852;

2) USD - ING BANK ŚLĄSKI S.A.

PL49 1050 1214 1000 0090 8208 7595;

3) EUR – ING BANK ŚLĄSKI S.A.

PL93 1050 1214 1000 0090 8208 7579;

4) TFG – ING BANK ŚLĄSKI S.A. 95

1050 1214 1000 0090 8206 7852

SWIFT: INGBPLPW

W następujący sposób:

I rata - w kwocie 20% ceny w terminie nie później niż na 7 dni po podpisaniu umowy;

II rata - w kwocie 30% ceny w terminie nie później niż na 60 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej;

III rata - w kwocie 50% ceny w terminie nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej; Zgłaszający

Zobowiązany jest do wskazania w tytule przelewu następujących danych: imię i nazwisko Podróżnego, numer umowy, termin wyjazdu i miejsce wyjazdu. Jako dzień dokonania zapłaty Strony przyjmują dzień uznania wpływu środków pieniężnych na rachunku bankowym **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

2.5. Jeżeli Cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w terminie o którym mowa w pkt. 2.4, w odniesieniu do jakiegokolwiek raty tytułem Ceny imprezy turystycznej, Umowa może być rozwiązana z dniem, gdy do rozpoczęcia Imprezy turystycznej pozostaje minimum 14 dni. W takim przypadku **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej/usłudze turystycznej w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 10.2

2.6. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownej usługi dodatkowej przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

Stanowi podstawę podstawę roszczeń Zgłaszającego wobec **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** w przypadku niewykonania usługi dodatkowej. Niewykonanie pozaumownej usługi dodatkowej w przypadku nie otrzymania przez Zgłaszającego pisemnego potwierdzenia od **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie może być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

3. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

3.1. Cena imprezy turystycznej ustalona w Umowie może ulec zmianie w przypadku bezpośredniej zmiany:

1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;

3) kursów walut mających znaczenie dla Imprezy turystycznej.

3.2. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę Ceny imprezy turystycznej i wskaże sposób jej obliczenia.

3.3. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** przed Rozpoczęciem Imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna i poinformuje Podróżnego o zmianie.

3.4. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**, który przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej:

1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy turystycznej lub
2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42
3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny wskazanej w § 3 ust. 1 Umowy zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy turystycznej niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na

trwałym nośniku (dalej: „Powiadomienie”). **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** może jednocześnie zaoferować Zgłaszającemu lub Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W Powiadomieniu, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Zgłaszającego lub Podróżnego o zmianie warunków Umowy oraz terminie i formie, w których Zgłaszający lub Podróżny ma przekazać stanowisko **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

3.5. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu odstąpienia Zgłaszającego od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca zapłaconą Cenę imprezy turystycznej.
3.6. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków umowy, jeżeli jest to zmiana nieznaczna oraz poinformuje Podróżnego na piśmie lub mailowo.

4. WARUNKI DOTYCZĄCE UCZESTNICTWA MAŁOLETNIICH

4.1. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** W ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki małoletnim oraz osobom, w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te, mogą uczestniczyć w Imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką opiekunów prawnych.
4.2. W przypadku, gdy uczestnikiem Imprezy turystycznej jest małoletni, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**, podając jednocześnie wiek małoletniego wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dowód w formie dokumentowej. W przypadku, gdy wiek małoletniego uprawnia do skorzystania z rabatu lub zniżki Ceny imprezy turystycznej, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zastrzega sobie prawo do weryfikacji wieku małoletniego na podstawie

dokumentów tożsamości. W przypadku niezgodności wieku z podanym, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** upoważnione będzie do naliczenia i pobrania ustalonej po weryfikacji, odpowiedniej Ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 250 PLN za każdą osobę, której zmiana dotyczy. Opłata manipulacyjna stanowi równowartość kosztów poniesionych przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** z tytułu dokonania zmian.
4.3. 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). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy turystycznej przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

5. WARUNKI DOTYCZĄCE UCZESTNICTWA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

5.1. Uczestnictwo osób niepełnoprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim warunkowane jest każdorazowo uzyskaniem wyraźnej zgody **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

5.2. Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu.

5.3. Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) na minimum trzy dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem.

5.4. Przewóz Podróżnych poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu

lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego Podróżni poruszający się na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl najpóźniej na trzy dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też Podróżny zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

6. DOKUMENTY PODRÓŻY WYMAGANIA ZDROWOTNE

6.1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny ma obowiązek zapoznania się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi obowiązującymi w kraju docelowym.

6.2 Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejską musi posiadać ważny stały paszport (minimum sześć miesięcy od daty powrotu do Polski).

6.3 Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej Podróżny zobowiązany jest do posiadania dowodu osobistego lub paszportu. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także również każdego dziecka. Podróżnym tymczasowym lub dyplomatycznym **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

6.4 **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zaleca Podróżnym zapoznanie się z informacjami zamieszczonymi 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 (www.gis.gov.pl) oraz informacjami dla podróżnych na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

6.5 Jeżeli Podróżny posiada przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży zagranicznej i udziału w Imprezie turystycznej, jest obowiązany poinformować o tym

SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.

7. INNE WARUNKI DOTYCZĄCE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

7.1 Podróżny jest zobowiązany do posiadania od momentu rozpoczęcia Imprezy turystycznej przez cały czas trwania Imprezy turystycznej dokumentów podróży na urządzeniu przenośnym lub w formie wydruku oraz obowiązującego dokumentu tożsamości. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie ponosi odpowiedzialności za brak dokumentów podróży oraz dokumentu tożsamości Podróżnego.

7.2 Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się – co do zasady - o godzinie 16.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 09.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Podróżny powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Podróżny powinien pozostawić swoje bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość oferuje obiekt hotelarski.

7.3 Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne jedynie w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** W przypadku o którym mowa w zdaniu pierwszym, koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Podróżny. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Podróżnego w przypadku nie otrzymania przez Podróżnego pisemnego potwierdzenia od **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

7.4. W przypadku transportu promami i statkami podczas trwania Imprezy turystycznej Podróżny – w zakresie w jakim nie ma regulacji **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** - zobowiązany jest do stosowania się postanowień określonych przez danego armatora.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

8.1 **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** oświadcza, że jest odpowiedzialny za należyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową. W przypadku gdy którakolwiek z usług turystycznych objęta Imprezą turystyczną nie jest wykonywana zgodnie z umową bądź istotne elementy umowy nie są wykonywane, stosuje się art. 48 Ustawy turystycznej. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Umową zgodnie z art. 50 Ustawy turystycznej.

8.2. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** oświadcza, że jest zobowiązany do udzielenia pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji poprzez udzielenie odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Świadczenia zastępcze polegają na zapewnieniu przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej Imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy turystycznej odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

8.3. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt 8.2, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

8.4. Podróżnemu nie przysługuje

Odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP.** udowodni, że:
1) winę za niezgodność ponosi

Podróżny;

2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia niezwiązana

wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;

3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

8.5. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. nie ponosi

odpowiedzialności w przypadku zmiany lub niewykonania Umowy, do jakich doszło z powodu wystąpienia siły wyższej. Sytuacje takie to przypadki takie jak: wojna, rewolucja, powstanie, strajk wywołany przez osoby niebędące pracownikami SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O., bojkot, zamach stanu, zmiana regulacji prawnych dotycząca wykonania usługi, epidemia, pandemia, wybuch wulkanu, choroby zakaźne, trzęsienie ziemi, powódź, pożar, zjawiska przyrody zagrażające życiu lub zdrowiu Podróżnego.

8.6. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. nie ponosi

odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.

8.7. Odpowiedzialność SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. za

błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy turystycznej.

8.8. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. nie ponosi

odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działań lub zaniechań Podróżnego, których dokonał podczas Imprezy turystycznej.

8.9. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. ogranicza

odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej wobec każdego Podróżnego, o ile odszkodowanie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

8.10. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach Umowy przedawniają się z upływem trzech lat.

9. Odstąpienie od Umowy przez SANTIAGO TOURS &

TRAVEL SP. Z O.O.

9.1. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. może

odstąpić od Umowy i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz 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, lub

2) SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. nie może

zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych Okoliczności powiadomił podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

9.2. SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.

Dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat na poczet Ceny imprezy turystycznej w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy przez SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.

10. Odstąpienie od Umowy przez Podróżnego, zmiana Podróżnego

10.1 Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.

10.2 Podróżny w przypadku odstąpienia od Umowy z jakiegokolwiek powodu, o czym mowa w pkt. 10.1. zobowiązany jest do zapłaty na rzecz SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłaty za odstąpienie od Umowy wynoszą odpowiednio:

1) do 60 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 250 zł;

2) od 59 do 31 dni przed datą

wyjazdu – do 20% Ceny imprezy turystycznej;

3) od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% Ceny imprezy turystycznej;

4) od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% Ceny imprezy turystycznej;

5) od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 75% Ceny imprezy turystycznej;

6) od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 90% Ceny imprezy turystycznej;

7) na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – 100% Ceny imprezy turystycznej.

10.3. Opłata za odstąpienie od Umowy, o której mowa w pkt. podlega potrąceniu z kwoty wpłaconej tytułem zapłaty za Cenę imprezy turystycznej.

10.4 Podróżny ponosi koszty odstąpienia od umowy również w przypadku, gdy nie zjawił się punktualnie do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej (np. lotnisko), nie posiada niezbędnych dokumentów, by rozpocząć Imprezę turystyczną, stan jego zdrowia nie pozwala na

10.5 Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

10.6 Podróżny może bez zgody SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. przenieść na osobę

spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmuje wszystkie wynikające z umowy obowiązki.

10.7. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 10.6 jest skuteczne wobec SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie, który uważa się za termin nie krótszy niż 7 dni przed

rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
10.8. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejście obowiązków - o których mowa w pkt 10.6 - będzie wiązać się dla **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** z dodatkowymi kosztami, Podróżny lub osoba przejmująca jego uprawnienia są zobowiązani solidarnie do pokrycia tychże kosztów w terminie wskazanym przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** Przyjmuje się, że termin o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie może być dłuższy niż trzy dni.
10.9. Przyjmuje się, iż opłaty związane z odstąpieniem od umowy i zmianą Umowy są natychmiast wymagalne.

11. NIEUNIKNIONE I NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI

11.1 W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do trzech nocy.
11.2 Ograniczenie czasowe zakwaterowania, o którym mowa w pkt 9.1 nie dotyczy osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

12. SAMOLOT- REGULACJE SZCZEGÓLNE

12.1 Od dnia 16 lipca 2006 roku **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zobowiązany jest zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia/EG/2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania Podróżnych korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. W przypadku, gdy w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** zobowiązuje się do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Po otrzymaniu informacji o ustaleniu przewoźnika, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** niezwłocznie przekazuje ustalenia Podróżnym. Możliwe są wielokrotne zmiany przewoźników lotniczych. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w Unii Europejskiej znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
12.2 Na 24 godziny przed wylotem zaleca się sprawdzenie przez Podróżnego godziny wylotu u przedstawiciela **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**
12.3 **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** przekazuje informację o rodzaju, wadze, rozmiarze i ilości bagażu, jakie Podróżny może wziąć na pokład samolotu. Zabranie większej ilości bagażu jest możliwe za dodatkową opłatą i po uzyskaniu zgody **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**
12.4 Transport bagażu specjalnego (np. wózek inwalidzki, instrument, sprzęt sportowy) dozwolony jest wyłącznie po uprzednim zgłoszeniu u **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** i wyłącznie za jego zgodą. Zgoda **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** na transport bagażu specjalnego warunkowana jest - w sposób szczególny - stanowiskiem linii lotniczej. Ewentualne koszty dodatkowe transportu bagażu specjalnego obciążają w całości Podróżnego.
12.5 W bagażu rejestrowanym nie wolno umieszczać dokumentów, cennych rzeczy, biżuterii, urządzeń elektronicznych, przyrządów optycznych, lekarstw przedmiotów,

które ze względu na ich cechy i właściwości, w tym rodzaj, wagę, wielkość lub łatwość psucia, delikatność i kruchość, łatwość stłuczenia lub szczególną wrażliwość nie nadają się do przewozu i przedmiotów niebezpiecznych, które mogą stwarzać zagrożenie dla samolotu, osób lub przedmiotów na pokładzie samolotu.
12.6 Podróżny ponosi ryzyko utraty cennych rzeczy (np. pieniądze, lekarstwa) przewożonych w bagażu.
12.7 Zwraca się uwagę, że kobiety w ciąży nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety w ciąży w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety w ciąży po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety w ciąży podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży ponad 24 tygodni, zobowiązane są przedstawić przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży. W przypadku braku możliwości rozpoczęcia Imprezy turystycznej z przyczyn wskazanych w niniejszym punkcie, obowiązującą Opłatą za odstąpienie od Umowy, o której mowa w pkt 8.2.
12.8 Międzynarodowe porozumienia z Warszawy, Hagi, dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady jak i Konwencja Montrealska z 28.05.1999 r. zawierają podstawę dotyczącą warunków lotów do miejsca docelowego i powrotu z niego. Reklamacje dotyczące szkody w bagażu powstałych przy przewozach lotniczych należy składać pisemnie przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P.I.R) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonego bagażu. Reklamacje wynikające z opóźnienia lub zaginięcia bagażu należy zgłosić w

terminie 21 dni od dnia przekazania bagażu lub stwierdzenia zaginięcia.

13. OPIEKA PRZEDSTAWICIELA SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.

13.1 W czasie trwania Imprezy turystycznej, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** wyznacza przedstawiciela (najczęściej jest nim pilot), który wykonuje czynności w imieniu i na rzecz **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

13.2 Podróżni są obowiązani zwracać się z zapytaniami, uwagami, wnioskami bezpośrednio do przedstawiciela, o którym mowa w pkt. 13.1.

14. REKLAMACJE

14.1. Podróżny ma obowiązek bez zbędnej zwłoki - z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy – poinformowania **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych przez niego w trakcie wykonywania usługi turystycznej wchodzącej w skład Imprezy turystycznej.

14.2. Podróżny ma uprawnienie do składania reklamacji w postaci dokumentu pisemnego zaopatrzonego w podpis Podróżnego bezpośrednio w biurze **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** albo poprzez wysłanie przesyłką poleconą.

14.3. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** ma obowiązek udzielenia w formie pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację, o której mowa w pkt. 14.2 w terminie 30 dni od jej doręczenia, z możliwością wydłużenia tego terminu – po uprzednim poinformowaniu Podróżnego o zaistnieniu potrzeby - z przyczyn niezależnych **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** do 60 dni.

14.4. W przypadku złożenia przez Podróżnego reklamacji dotyczącej rozpatrywanej uprzednio sprawy do **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie ma

obowiązku udzielania ponownej odpowiedzi na te reklamacji.

15. POZA SĄDOWE METODY ROZWAŻANIA SPORÓW

15.1. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Śląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Katowicach (ul. Brata Alberta 4, 40-951 Katowice, adres poczty elektronicznej: sekretariat@katowice.wiuh.gov.pl).

15.2. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępniła platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online.

SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O. oświadcza, iż nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym Podróżni korzystający z oferty Imprez turystycznych **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie mogą korzystać z platformy ODR.

16. BEZPIECZEŃSTWO PODRÓŻNIE WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.

16.1 Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania zasad sanitarnych obowiązujących podczas trwania Imprezy turystycznej, w tym w szczególności decyzjom władz państw związanych ze zdrowiem Podróżnego (np. kwarantanna, badania, leczenie).

16.2 **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie ponosi kosztów testów, szczepień, badań i innych procedur, które są wprowadzone przez władze państw, których dotyczy Impreza turystyczna, a są niezależne od **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** Ewentualne koszty o których mowa w zdaniu poprzedzającym – pokrywa Podróżny.

16.3 **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie bierze odpowiedzialności za skutki zachorowania Podróżnych, w tym w szczególności zachorowania na chorobę COVID-19.

16.4 **SANTIAGO TOURS &**

TRAVEL SP. Z O.O. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zakażenie Podróżnego chorobą zakaźną, w tym COVID-19 podczas Imprezy turystycznej, w szczególności od innych Podróżnych lub przedstawicieli **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** w sposób szczególny nie jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w tym w szczególności **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie jest zobowiązany do:

- 1) Pokrycia kosztów dojazdu, kwarantanny, badań, leczenia Podróżnego;
- 2) Pokrycia kosztów związanych ze zmianą długością pobytu w innym państwie/miejsu (np. kosztów powrotu do kraju w innym terminie);
- 3) Pokrycia kosztów powrotu w inny sposób niż ten ustalony w warunkach Imprezy turystycznej;
- 4) Zwrotu Ceny Imprezy turystycznej.

16.5. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości udziału w Imprezie turystycznej Podróżnego, który nie zastosuje się do wymagań sanitarnych w czasie trwania Imprezy turystycznej, w tym Podróżnego, który odmówi poddania się czynnością sanitarnym wymaganych w kraju destynacji lub poniesienia kosztów, o których mowa w pkt. 16.2.

17. UBEZPIECZENIE

17.1. Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego, a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w warunkach ubezpieczeń udostępnionych na stronie internetowej **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** <http://santiagotours.pl> lub w biurze sprzedaży.

17.2. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** rekomenduje wszystkim Podróżnym zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie niż te wskazane w pkt 17.1, w sposób szczególny istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ochrony o ubezpieczenie od

kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej 100%. Informacje dotyczące tego rodzaju ubezpieczeń udzielane są w punkcie sprzedaży.

17.3. Zapłata za zawarte za pośrednictwem **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny. Cena innych usług świadczonych przez **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** niewyszczególnionych w ofercie na udział w imprezie turystycznej lub Umowie o udział w imprezie turystycznej powinny zostać wpłacone wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Zgłaszającego lub Podróżnych, **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** wykupił w WIENER TU S.A Vienna Insurance Group., ul. Wołoska 22 A, 02-675 Warszawa zabezpieczenie na

wypadek niewypłacalności. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat gwarancyjny, który zamieszczony jest w Warunkach Imprez Turystycznych. Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia wskazany jest w Rozdziale 2 ustawy z 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2139).

17.4. **SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.** informuje, iż dla umów o udział w imprezie turystycznej zawartych od dnia 07 lipiec 2023 roku, odprowadza od każdego klienta z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej należną składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP) w celu zabezpieczenia klientom zwrotu wpłat za imprezy turystyczne, które nie zostały lub nie zostaną zrealizowane z powodu ogłoszenia albo wystąpienia w Polsce lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, o

których mowa w art. 4 pkt 15 ustawy z 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2020 r. mpoz.2139)

18. POSTANOWIENIA OGÓLNE

18.1 Postanowienie Umów oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie turystycznej są nieważne. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień Ustawy turystycznej. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy lub Warunków Imprez Turystycznych nie narusza ważności całej umowy. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy turystycznej pod adresem www.sejm.gov.pl.