



---

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH – LATO 2018

### 1. Postanowienia ogólne

**1.1.** Prawa i obowiązki Uczestników określają niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” wydane na podstawie art. 384 § 1 Kodeksu Cywilnego (dalej „**Warunki uczestnictwa**”) oraz ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (dalej „**Ustawa o Usługach Turystycznych**”).

**1.2.** Niniejsze Warunki uczestnictwa stanowią integralną część „Umowy o świadczenie usług turystycznych / imprez turystycznych uczestnictwa w imprezie turystycznej (umowa - zgłoszenie)” (dalej „**UMOWA**”).

### 2. Zawarcie umowy

**2.1.** Katalog Lato 2018 i wszelkie materiały dotyczące oferty KOMPAS POLAND Sp. z o.o. na ten rok stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY i nie stanowią oferty dotyczącej imprezy turystycznej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

**2.2.** Zawarcie UMOWY dotyczącej imprezy turystycznej organizowanej przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. następuje każdorazowo po zapoznaniu się przez Uczestnika z ofertą zawartą w katalogu KOMPAS POLAND Sp. z o. o. i podpisaniu UMOWY oraz wpłaceniu zaliczki i uzyskaniu przez Uczestnika potwierdzenia ze strony KOMPAS POLAND Sp. z o.o. o zawarciu UMOWY.

**2.3.** Podpisując UMOWĘ Uczestnik potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi Warunkami uczestnictwa oraz ofertą zawartą w katalogu KOMPAS POLAND Sp. z o. o. na lato 2018 r., które stanowią integralną część UMOWY.

**2.4.** Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba, która podpisała UMOWĘ i/lub osoba i/lub osoby przez tę osobę wskazane w treści UMOWY. Osoba podpisująca UMOWĘ jest odpowiedzialna za dotrzymanie jej warunków przez pozostałe osoby wskazane w treści UMOWY.

### 3. Warunki płatności

**3.1.** Przy podpisywaniu UMOWY Uczestnik wpłaca zaliczkę (KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informuje, że ukształtowane historycznie średnie koszty zaliczki to 30% całości ceny imprezy turystycznej), a jeśli do wyjazdu pozostało mniej niż 29 dni, powinna być wpłacona cała cena, o ile w ofercie nie ma informacji o innym terminie dopłaty i o ile UMOWA nie stanowi inaczej (punkt 3.2 poniżej). Przy wpłacie całej należności – ceny imprezy turystycznej lub zaliczki przekraczającej 10 % ceny imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przekaże Uczestnikowi w celu zapewnienia, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND Sp. z o. o., świadczeń określonych w art. 5 ust. 1 pkt. 2 Ustawy o Usługach Turystycznych pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych tam przewidzianych wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w wypadkach określonych Ustawą o Usługach Turystycznych.

**3.2.** Powyższe warunki płatności nie wykluczają możliwości uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o. i Uczestnikiem odmiennych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY. W szczególności KOMPAS POLAND Sp. z o. o. może oferować Uczestnikowi zniżki, rabaty, promocje, etc. (dalej „**Promocje**”), przewidujące inne terminy i wysokości wpłat. Skorzystanie z Promocji jest dla Uczestnika dobrowolne. W przypadku uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o. i Uczestnikiem innych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY, w szczególności wskutek skorzystania przez Uczestnika z Promocji, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w UMOWIE. W przeciwnym razie, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w niniejszych Warunkach uczestnictwa. W braku odmiennej UMOWY KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie może wymagać od Uczestnika wpłat w wysokościach i terminach innych niż przewidziane niniejszymi Warunkami uczestnictwa.



**3.3.** Za dzień zapłaty należności przez Uczestnika uważa się dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym odbiorcy. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość uznania braku wpłaty w ustalonych wyżej terminach za równoznaczny z rezygnacją przez Uczestnika z imprezy turystycznej, a w takim przypadku jest zobowiązany poinformować o tym Uczestnika dla uniknięcia wątpliwości.

**3.4.** Wszelkie zwroty pieniężne dokonywane są przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. przelewem na wskazany przez Uczestnika rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres podany w UMOWIE.

#### **4. Cena imprezy turystycznej**

**4.1.** Ceny imprez turystycznych są umowne.

**4.2.** W cenie imprezy turystycznej, o ile UMOWA nie stanowi inaczej, zawarte są: podatek VAT, zakwaterowanie zgodne z opisem, wyżywienie zgodne z opisem. Wliczone są także, w niektórych obiektach, opłaty klimatyczne, o ile w cenniku nie jest wyraźnie zaznaczona inna możliwość.

**4.3.** Ceny imprez turystycznych zawartych w katalogu nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania i z powrotem, innych wskazanych w UMOWIE, katalogu opłat oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak: wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, kaucja, o ile jest wymagana, opłaty za Internet, rozmowy telefoniczne, bagażowe, bilety wstępu na stok, ubezpieczenie, które jest obowiązkowe (ubezpieczenie doliczane jest dodatkowo do ceny podstawy zakwaterowania, wynosi 4,50 PLN za osobę za dzień), itp. oraz innych dopłat i opłat wymienionych w cenniku i/lub katalogu.

#### **5. Zmiany świadczeń**

##### **5.1. Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy turystycznej**

**5.1.1.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o., z przyczyn niezależnych od KOMPAS POLAND Sp. z o. o., może być zmuszony do **zmiany warunków imprezy turystycznej**. O wszelkich istotnych zmianach UMOWY, a w szczególności: terminu, programu imprezy turystycznej lub miejsca zakwaterowania KOMPAS POLAND Sp. z o.o. ma obowiązek poinformować Uczestnika niezwłocznie po zaistnieniu tych zmian.

**5.1.2. Wzrost ceny imprezy turystycznej**, w warunkach określonych w UMOWIE oraz w Ustawie o Usługach Turystycznych, jak również zmiana (przed rozpoczęciem imprezy turystycznej) innych niż cena istotnych warunków UMOWY upoważnia Uczestnika do odstąpienia od zawartej UMOWY za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. W takiej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie po otrzymaniu od KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informacji o zmianie, poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę UMOWY albo czy odstępuje od UMOWY.

**5.1.3.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND Sp. z o. o., z przyczyn niezależnych od KOMPAS POLAND Sp. z o. o., może być zmuszony do **odwołania imprezy turystycznej**. Odwołanie imprezy turystycznej może nastąpić w szczególności z przyczyn wywołanych siłą wyższą (np. wojny, strajku, zamieszek, epidemii, katastrofy ekologicznej, zamknięcia granic, innych decyzji władz itp.).

**5.1.4.** W przypadku **odstąpienia od UMOWY**, o którym mowa w punkcie 5.1.2. oraz w przypadku **odwołania imprezy turystycznej**, o którym mowa w punkcie 5.1.3. Uczestnikowi przysługuje (według wyboru Uczestnika) natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej albo prawo uczestniczenia, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Uczestnik zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W wypadkach określonych powyżej Uczestnik może dochodzić odszkodowania za niewykonanie UMOWY, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu: 2) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w UMOWIE, a KOMPAS POLAND Sp. z o. o. powiadomił o tym Uczestnika na piśmie w uzgodnionym terminie lub 2) siły wyższej.



## **5.2. Zmiana świadczeń w trakcie imprezy turystycznej**

**5.2.1.** Jeżeli nastąpiła zmiana usług stanowiących istotną część programu imprezy turystycznej bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi pierwotnie oferowanej, Uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej albo skorzystać z uprawnień przewidzianych w punkcie 5.2.2 poniżej.

**5.2.2.** W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w punkcie 5.2.1 lub też w przypadku gdy Uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody na świadczenie zastępcze, o którym mowa w punkcie 5.2.1 i odstąpił od UMOWY, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zapewni Uczestnikowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określonych w UMOWIE. W razie odstąpienia przez Uczestnika od UMOWY, o którym mowa powyżej, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie obciąży Uczestnika dodatkowymi kosztami z tego tytułu, ani też nie może żądać od niego zapłaty kar umownej. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa powyżej, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania UMOWY, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo 2) siłą wyższą.

**5.2.3.** Na wniosek Uczestnika złożony w trakcie imprezy turystycznej lub za zgodą Uczestnika KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ma prawo – w miarę dostępnych możliwości – zakwaterować Uczestnika w innym hotelu, przekwaterować Uczestnika do innego pokoju lub hotelu lub zapewnić Uczestnikowi inne świadczenia w miejsce pierwotnie oferowanych (za rozliczeniem różnicy w cenie albo bez takiego rozliczenia – w zależności od ustaleń pomiędzy stronami). Sytuacja, o której mowa powyżej jest równoznaczna z wyrażeniem przez Uczestnika zgody na dokonanie ww. zmiany i wyłącza prawo Uczestnika do powoływania się na wynikającą z tej zmiany niezgodność świadczenia z zawartą UMOWĄ. Powyższe nie wyłącza prawa Uczestnika do powoływania się na wadliwość świadczenia realizowanego w miejsce pierwotnie oferowanego.

## **6. Rezygnacja, zmiana uczestnika lub rezerwacji**

**6.1.** Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej w terminach wskazanych w UMOWIE, składając oświadczenie pisemne do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Za datę rezygnacji decydującej o naliczeniu kosztów przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

**6.2.** Koszty rezygnacji są naliczane również w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie, w tym m.in. z powodu:

- odmowy wydania paszportu lub wizy,
- braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
- niedotrzymania określonych w UMOWIE terminów płatności,
- nieprzybycia na miejsce zbiórki,
- choroby i innych przypadków losowych,
- uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne lub celne.

**6.3.** Koszty rezygnacji są zgodne ze szczegółowymi wyliczeniami podanymi w UMOWIE, przy czym podstawą do ostatecznego wyliczenia kosztów rezygnacji są faktycznie poniesione i udokumentowane przez KOMPAS



---

POLAND Sp. z o. o. koszty przygotowań i nakładów. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztów rezygnacji wskazanych w UMOWIE.

**6.4.** W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie turystycznej wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej oraz przenieś na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z UMOWY, KOMPAS POLAND Sp. z o. o. (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany uczestnika.

## **7. Ubezpieczenie imprezy turystycznej i Gwarancja Ubezpieczeniowa KOMPAS POLAND Sp. z o.o.**

**7.1.** Biuro Podróży Kompas Poland Sp. z o.o. na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA TU S.A. umowy generalnej o nr **200829** z dnia **31.10.2011** zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami Ustawy o Usługach Turystycznych. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w UMOWIE. KOMPAS POLAND Sp. z o.o., zawiera w SIGNAL IDUNA TU S.A. dla wszystkich Uczestników ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas imprezy turystycznej, które jest dodatkowo płatne do ceny imprezy turystycznej w wysokości **4,50 PLN** za dzień od osoby.

**7.2.** W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej wynikające min. z następujących powodów: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonemu, poważna szkoda w mieniu Ubezpieczonego. KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zaleca zawarcie tego ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ STANDARD, wersja 100% wraz z rezerwacją imprezy turystycznej. W ubezpieczeniu rezygnacji z imprezy turystycznej, sumą ubezpieczenia jest cena imprezy turystycznej (maksymalnie do 17 000 PLN), określona w umowie zawartej przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z biurem podróży. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **3%** wartości imprezy turystycznej.

**7.3.** Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dowodów przedłożonych przez Ubezpieczonego lub osobę uprawnioną, jednakże Signal Iduna ma prawo do ich weryfikacji i zasięgnięcia opinii specjalistów. Wysokość odszkodowania w przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej uzależniona jest od daty zgłoszenia rezygnacji w biurze podróży, w stosunku do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej i jest równa wysokości potrąceń dokonanych przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. z tego tytułu, na podstawie warunków KOMPAS POLAND Sp. z o. o. dotyczących rezygnacji z imprezy turystycznej, zawartych w UMOWIE.

**7.4.** W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie wysokiego ryzyka związanego z uprawianiem sportów takich jak: jazda konna, polo, myślistwo, paintball, nurkowanie z aparatem powietrznym, żeglarstwo, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **9,00 PLN** za dzień od osoby.

**7.5.** W cenie pakietów w katalogu KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie jest zawarte ubezpieczenie SIGNAL IDUNA, które jest obowiązkowe i zgodne z Ustawą o Usługach Turystycznych. Do ceny imprezy turystycznej doliczany jest koszt obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków w wysokości **4,50 PLN** za dzień od osoby.

**7.6.** KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informuje, że zawarcie UMOWY (także na wniosek Uczestnika), w której nie zostanie przewidziane ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz w której do ceny imprezy turystycznej nie zostanie doliczony koszt obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, wskazany w punkcie 7.5 powyżej jest wykluczone. Ww. ubezpieczenie jest obowiązkowym elementem UMOWY.

INFORMACJA O ZAKRESIE W UBEZPIECZENIU UCZESTNIKÓW PRZEZ SIGNAL IDUNA:



Przedmiotem ubezpieczenia w zakresie Standard są koszty leczenia i assistance Ubezpieczonego, który przebywając za granicą kraju stałego miejsca zamieszkania musiał bezzwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem. Umowa ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków obejmuje: świadczenie na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu, świadczenia na wypadek śmierci. Ochroną ubezpieczeniową objęte są wypadki, które wydarzyły się w okresie ubezpieczenia. Przedmiotem ubezpieczenia jest bagaż Ubezpieczonego w trakcie jego podróży, który znajduje się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego.

Zakres ubezpieczenia	Sumy gwarancyjne
Leczenie szpitalne	20.000 EUR
Następstwa NNW	15.000 PLN
Koszty ratownictwa	5.000 EUR
Świadczenie z tytułu śmierci	15.000 PLN
Suma ubezpieczenia bagażu	1.000 PLN

**7.7.** Zaleca się, aby osoby cierpiące na chorobę przewlekłą zakupiły dodatkowo ubezpieczenie od chorób przewlekłych. Choroba przewlekła: wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które ma jedną lub więcej spośród następujących cech: jest trwałe, pozostawia po sobie inwalidztwo, spowodowane jest nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymaga specjalnego postępowania rehabilitacyjnego, wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji, leczenia czy opieki. Leczona jest w sposób stały lub okresowy. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **22,50 PLN** za dzień od osoby.

**7.8.** Szczegóły ubezpieczenia zawarte są w „Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże” – SIGNAL IDUNA, które dostępne są w biurze KOMPAS POLAND Sp. z o. o. oraz na stronie internetowej [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl).

**7.9.** KOMPAS POLAND Sp. z o.o. posiada – w pełnym zakresie wymaganym prawem – Gwarancję ubezpieczeniową zapewniającą Uczestnikom, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND Sp. z o. o., świadczenia określone w art. 5 ust. 1 pkt. 2 Ustawy o Usługach Turystycznych. Realizacja świadczeń z tytułu Gwarancji jest niezależna od obowiązujących Uczestnika warunków (terminów i wysokości) płatności; Gwarancja obejmuje zarówno wpłaty dokonane na warunkach przewidzianych niniejszymi Warunkami uczestnictwa (punkt 3.1 Warunków uczestnictwa), jak i wpłaty dokonane na odmiennych warunkach przewidzianych w UMOWIE zawartej pomiędzy KOMPAS POLAND Sp. z o. o., a Uczestnikiem (punkt 3.2 Warunków uczestnictwa).

**7.10.** KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie odpowiada za treść Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych prowadzonej przez ministra właściwego do spraw turystyki.

## **8. Reklamacje**

**8.1.** W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania UMOWY przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. Uczestnikowi przysługuje prawo do reklamacji.

**8.2.** Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie UMOWY, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki (KOMPAS POLAND Sp. z o. o.), w „sposób odpowiedni dla rodzaju usługi” (termin ustawowy zgodnie z art. 16b ust. 1 Ustawy o Usługach Turystycznych). KOMPAS POLAND Sp. z o. o. informuje, że za odpowiedni dla rodzaju usług świadczonych Uczestnikowi przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. sposób powiadomienia o wadliwym wykonaniu UMOWY uważa przekazanie przez Uczestnika zgłoszenia bezpośrednio do wykonawcy usługi w miejscu jej świadczenia (np. do



---

repcji hotelu w przypadku uwag dotyczących usługi hotelowej) (dalej „**Zgłoszenie do Wykonawcy**”), a w przypadku stwierdzonego przez UCZESTNIKA dalszego wadliwego wykonywania UMOWY pomimo Zgłoszenia do Wykonawcy – przekazanie tego samego zgłoszenia dodatkowo do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres: reklamacje@kompas-poland.pl wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach zgłoszenia (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy).

**8.3.** Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy również zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela KOMPAS POLAND Sp. z o. o., który jest zobowiązany do usunięcia nieprawidłowości na miejscu.

**8.4.** Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w punktach 8.2 i 8.3 powyżej, Uczestnik może złożyć KOMPAS POLAND Sp. z o. o. reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania UMOWY oraz określenie swojego żądania wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego podstawą reklamacji, w terminie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W celu usprawnienia procedury rozpatrzenia reklamacji i dla uniknięcia wątpliwości KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zaleca, aby do reklamacji UCZESTNIK załączał potwierdzenie Zgłoszenia do Wykonawcy wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach tego zgłoszenia, będącego następnie przedmiotem reklamacji złożonej do KOMPAS POLAND Sp. z o. o. (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy).

**8.5.** KOMPAS POLAND Sp. z o. o. zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej złożenia KOMPAS POLAND Sp. z o. o., a w przypadku reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej – nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej zakończenia. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji KOMPAS POLAND Sp. z o. o. jest zobowiązany do szczegółowego uzasadnienia przyczyn odmowy. Termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o., o którym powyżej mowa biegnie od daty faktycznego wpływu reklamacji do KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

**8.6.** Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo Sąd powszechny.

## **9. Odpowiedzialność**

**9.1.** KOMPAS POLAND Sp. z o. o. ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY do kwoty rzeczywistej szkody i utraconych korzyści (pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa), jednak nie wyższej niż dwukrotność ceny imprezy turystycznej względem danego Uczestnika (ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie). KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, jak również wystąpieniem siły wyższej.

**9.2.** W granicach poniesionych i udokumentowanych przez KOMPAS POLAND Sp. z o.o. wszystkich kosztów i wydatków KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie jest zobowiązany do zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie. KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie odpowiada również za zmiany warunków imprezy turystycznej wnioskowanych przez Uczestnika lub takich, na które Uczestnik wyraził zgodę zgodnie z punktem 5.2.3 powyżej.

**9.3.** W przypadku świadczeń fakultatywnych organizowanych na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Uczestników w miejscu pobytu z miejscowymi przedsiębiorcami KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w Ustawie o Usługach Turystycznych.

## **10. Postanowienia organizacyjne**





**10.1.** Wszelkie dokumenty podróży wydawane będą w biurze agencyjnym, w którym Uczestnik dokonał zakupu, bądź zostaną dostarczone na adres podany przez Uczestnika w UMOWIE jeśli Uczestnik wykupił imprezę turystyczną w KOMPAS POLAND Sp. z o. o.

**10.2.** Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego. Uczestnik odpowiedzialny jest za dotrzymanie tych postanowień oraz będzie obciążony kosztami wynikającymi z niezastosowania się do w/w postanowień.

**10.3.** Uczestnik, obywatel polski, zobowiązany jest posiadać ważny paszport min. 6 (sześć) miesięcy od daty przewidywanego zakończenia imprezy turystycznej. Obywatele innych państw powinni zacyzerpnąć informacji w odpowiednim konsulacie.

**10.4.** Uczestnik zobowiązany jest dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy turystycznej, ustalonych przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. lub jego przedstawiciela.

**10.5.** KOMPAS POLAND Sp. z o. o. poda Uczestnikowi na piśmie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, następujące informacje:

- nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela KOMPAS POLAND Sp. z o. o. – organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego Uczestnik może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu. W braku odmiennej informacji ww. przedstawicielem jest obiekt wskazany na voucherze przekazanym Uczestnikowi, a danymi kontaktowymi, pod które Uczestnik może zwracać się w razie trudności są również dane tego obiektu wskazane na voucherze.

## **11. Postanowienia końcowe**

**11.1.** Organizatorem imprez turystycznych objętych niniejszymi Warunkami uczestnictwa jest KOMPAS POLAND Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Willowej 8/10 lok. 2 w Warszawie, posiadający zezwolenie wojewody mazowieckiego na działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych, o numerze 371.

**11.2.** Przed zawarciem UMOWY KOMPAS POLAND Sp. z o. o. może zmienić dane zawarte na stronie internetowej [www.kompas-poland.com.pl](http://www.kompas-poland.com.pl), katalogu, cenniku lub warunkach uczestnictwa, o czym Uczestnik imprezy turystycznej zostanie niezwłocznie powiadomiony. Niniejsze Warunki uczestnictwa oraz inne materiały dotyczące oferty KOMPAS POLAND Sp. z o.o. na rok 2018 zastępują wszelkie wcześniejsze materiały dotyczące tych samych warunków imprezy turystycznej. Niniejsze Warunki uczestnictwa sporządzono według stanu prawnego na październik 2017 r.

**11.3.** W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa, do imprez turystycznych mają odpowiednie zastosowanie ogólne obowiązujące przepisy prawa w tym zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Usługach Turystycznych, zaś w przypadku imprezy turystycznej realizowanej transportem lotniczym dodatkowo przepisy prawa lotniczego.

**11.4.** Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia spory rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo Sąd powszechny.

**11.5.** Nieważność pojedynczych postanowień UMOWY lub niniejszych Warunków uczestnictwa nie narusza ważności całej UMOWY.

## **12. Dodatkowe informacje o ubezpieczeniu**

**12.1.** Odpowiedzialność SIGNAL IDUNA za imprezę zorganizowaną przez KOMPAS POLAND Sp. z o. o. rozpoczyna na 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed właściwym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej wskazanym w UMOWIE, nie wcześniej jednak niż z chwilą rozpoczęcia podróży przez Ubezpieczonego. Ochrona ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA kończy się 24 (dwadzieścia cztery) godziny po właściwym terminie



**KOMPAS**  
your adriatic ambassador

---

zakończenia imprezy turystycznej wskazanym w UMOWIE, nie później jednak niż z chwilą zakończenia przez Ubezpieczonego podróży.

**12.2.** W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest: niezwłocznie powiadomić Centralę Alarmową jeżeli w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania konieczne jest leczenie szpitalne, przeprowadzenie zabiegu medycznego, transport do kraju lub skorzystanie z wszelkiego rodzaju innej pomocy skutkujące obciążeniem kosztami Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem leczenia stomatologicznego oraz pojedynczej wizyty ambulatoryjnej. Signal Iduna nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie koszty poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrali Alarmowej, powyższe ograniczenie nie dotyczy sytuacji, w której Ubezpieczony ze względu na stan zdrowia obiektywnie nie mógł skontaktować się z Centralą Alarmową.

Wszystkie szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia SIGNAL IDUNA zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, które są dostępne w biurze KOMPAS POLAND Sp. z o. o. oraz przekazane zostaną Uczestnikom wraz z dokumentami podróży.