

WARUNKI UCZESTNICTWA W PIELGRZYMCE ORGANIZOWANEJ
PRZEZ BIURO PODRÓŻY **PIELGRZYMKI Z SERCEM**

1 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszych Warunków Uczestnictwa poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Organizator** – Pielgrzymki z sercem – organizator turystyki wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, prowadzonego przez właściwego Marszałka Województwa, będący stroną Umowy o udział w imprezie turystycznej oraz odpowiedzialny za organizację pielgrzymki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. **Uczestnik** – osoba fizyczna zgłoszona do udziału w pielgrzymce, która zawarła Umowę z Organizatorem lub została zgłoszona przez osobę zawierającą Umowę i korzysta ze świadczeń objętych Umową.
3. **Zgłaszający** – osoba zawierająca Umowę z Organizatorem w imieniu własnym lub innych Uczestników, odpowiedzialna za przekazanie pozostałym Uczestnikom informacji dotyczących pielgrzymki oraz niniejszych Warunków Uczestnictwa.
4. **Pilot** – osoba wyznaczona przez Organizatora do sprawowania opieki organizacyjnej nad grupą podczas pielgrzymki, odpowiedzialna za realizację programu, przekazywanie informacji organizacyjnych oraz koordynację przebiegu pielgrzymki.
5. **Kapłan** – duchowny uczestniczący w pielgrzymce, sprawujący opiekę duszpasterską nad Uczestnikami oraz prowadzący posługę religijną zgodnie z charakterem pielgrzymki.
6. **Pielgrzymka** – impreza turystyczna o charakterze religijnym organizowana przez Organizatora zgodnie z programem stanowiącym integralną część Umowy.
7. **Program pielgrzymki** – szczegółowy plan świadczeń, miejsc oraz wydarzeń przewidzianych do realizacji podczas pielgrzymki. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany kolejności realizacji poszczególnych punktów programu z przyczyn organizacyjnych, bezpieczeństwa lub innych okoliczności niezależnych od Organizatora, bez zmniejszenia zakresu świadczeń.
8. **Umowa** – Umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem lub Zgłaszającym na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
9. **Siła wyższa** – nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności pozostające poza kontrolą Organizatora, których skutków nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich rozsądnych działań, w szczególności: klęski żywiołowe, działania wojenne, zamieszki, akty terrorystyczne, epidemie, decyzje władz państwowych lub kościelnych, zamknięcia granic, dróg lub obiektów, strajki oraz inne zdarzenia uniemożliwiające realizację pielgrzymki zgodnie z Umową.

2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

a) Prawa i obowiązki Uczestników określają wydane w oparciu o art. 385 par. 1 KC "Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych" oraz Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

b) Niniejsze "Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych" oraz oferta imprezy stanowią integralną część Umowy - Zgłoszenia.

3 UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

a) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem Adam Białomyzy na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr M 531423 z dnia 15.01.2026 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

b) Dokonana przez Uczestnika rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem, (zwana dalej „umowa-zgłoszenie”). Rezerwacja może zostać złożona na piśmie, ustnie lub telefonicznie:

+48 605 505 267 (Paulina) – pielgrzymki do Medjugorie

+48 603 294 028 (Ewa) ; +48 608 251 273(Beata) – pielgrzymki do Lourdes

oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.pielgrzymkizsercem.pl lub poczty elektronicznej: biuro@pielgrzymkizsercem.pl . Strona internetowa www.pielgrzymkizsercem.pl stanowi jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.

Organizator informuje, że podczas realizacji pielgrzymek kontakt telefoniczny może być okresowo utrudniony. W przypadku braku możliwości połączenia telefonicznego zalecany jest kontakt za pośrednictwem wiadomości SMS, WhatsApp lub poczty elektronicznej.

c) Głównym organizatorem imprez turystycznych zawartych na stronie internetowej: www.pielgrzymkizsercem.pl jest Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem Adam Białomyzy, 16-030 Ciasne, ul. Wrzosowa 8C, NIP: 542 267 25 23, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki, nr 42364, 1/2025.

d) Zawarcie Umowy - Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem następuje z chwilą zgłoszenia nazwisk i podpisania Umowy -Zgłoszenia poprzez przedstawiciela Biura Podróży Pielgrzymki z sercem oraz osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej oraz wpłacenie zaliczki.

e) Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca oraz inne osoby wpisane przez osobę zgłaszającą.

f) W razie, gdy osoba zgłaszająca dokonuje zgłoszenia kilku osób, jako uczestników zamawianej imprezy, przejmuje również odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez te osoby.

g) Przed zawarciem Umowy Klient winien w pierwszej kolejności dokonać rezerwacji telefonicznej oraz zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa, programem pielgrzymki, wysokością kosztów i warunkami płatności.

h) Klient (Zgłaszający) otrzymuje po zgłoszeniu Umowę, załączniki do Umowy oraz niezwłocznie po jej zawarciu wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej imprezie.

i) Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

j) Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej i 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.

k) Zgłaszający zawierający umowę zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia poprawności danych wszystkich uczestników imprezy turystycznej. **Dane uczestników muszą być zgodne z danymi widniejącymi w dokumentach tożsamości, na podstawie których Klienci będą odbywać podróż (dowód osobisty lub paszport), w szczególności w zakresie: imienia/imion, nazwiska, daty urodzenia oraz numeru dokumentu.**

W przypadku imprez turystycznych realizowanych z wykorzystaniem transportu lotniczego, brak kompletnych lub prawidłowych danych, w tym pominięcie drugiego imienia i/lub nazwiska widniejącego w dokumencie tożsamości, może skutkować koniecznością dokonania zmian w rezerwacji lotniczej. Wszelkie koszty związane ze zmianą danych po wystawieniu biletu lotniczego ponosi Uczestnik lub Zgłaszający.

l) Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Osoba niepełnoletnia może uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką rodzica, opiekuna prawnego lub innej osoby pełnoletniej wskazanej przez rodzica/opiekuna prawnego.

W przypadku podróży osoby niepełnoletniej pod opieką osoby niebędącej rodzicem lub opiekunem prawnym, wymagane jest przedstawienie pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego z podpisem notarialnie poświadczonym. W przypadku wyjazdów zagranicznych Organizator może dodatkowo wymagać tłumaczenia zgody na język angielski.

Brak wymaganych dokumentów może skutkować odmową uczestnictwa w imprezie turystycznej lub odmową przekroczenia granicy bądź wejścia na pokład przez przewoźnika, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

m) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem 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.

4 CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI

a) Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.

b) Przedpłaty należy dokonać do Biura Podróży Pielgrzymki z sercem bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 3 dni od momentu złożenia rezerwacji. Pełną należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić do Biura Podróży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 7 dni przed datą wyjazdu/wylotu. Przy rezerwacji na mniej niż 7 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu złożenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Podróży Pielgrzymki z sercem lub na adres biuro@pielgrzymkizsercem.pl, jeśli rezerwacja została złożona przez stronę www.pielgrzymkizsercem.pl. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego/Klienta podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika).

c) Ceny pielgrzymek oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone są na stronie internetowej www.pielgrzymkizsercem.pl, umowach oraz innych dokumentach Biura Podróży Pielgrzymki z sercem przekazywanych Uczestnikom.

d) Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, przelew tradycyjny, gotówka.

e) W przypadku zapłaty przelewem elektronicznym lub przelewem tradycyjnym wpłaca zaliczkę na konto: Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem, 16-030 Ciasne, ul. Wrzosowa 8C, nr rachunku: **PL 10 2490 0005 0000 4530 0063 6416 (Alior Bank)**, w ciągu 3 dni od rezerwacji. Pozostała część kosztów powinna być wpłacona najpóźniej w dniu wyjazdu. Nieuiszczenie wpłaty należności przez klienta w ustalonym terminie może być przyczyną skreślenia Klienta z listy Uczestników danej pielgrzymki i jest rozumiane jako odstąpienie od Umowy Zgłoszenia, bez podania przyczyny.

f) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem Adam Białomyzy każdorazowo powiadomi Podróżnego (płatnika rezerwacji lub pierwszą osobę wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży) pisemnie lub na innym trwałym nośniku o zmianie

ceny wraz z uzasadnieniem podwyżki, wskazując sposób jej wyliczenia. Sposób obliczenia zmiany cen będzie odwzorowaniem zmiany kosztów. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, cena ustalona w umowie z Podróżnym nie może być podwyższona. Nie będą naliczane odsetki tak przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem jak i Klienta z tytułu przedpłat jak i opóźnień w płatnościach. Cena imprezy Turystycznej zawiera Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.

5 DODATKOWE POZAUMOWNE ŻYCZENIA KLIENTÓW

a) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zobowiązuje się w miarę możliwości uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych na stronie internetowej www.pielgrzymkizsercem.pl (np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju). Pozaumowne szczególne życzenie Klienta nie stanowi podstawy roszczeń Klienta wobec Biura Podróży Pielgrzymki z sercem w przypadku niewykonania życzenia.

6 PASZPORT, WYMAGANIA ZDROWOTNE

a) Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

b) Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie, Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem przed zawarciem umowy. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi, informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że niektóre elementy programu pielgrzymki mogą wymagać dobrej kondycji fizycznej, samodzielnego poruszania się po nierównym, stromym lub kamienistym terenie oraz pokonywania dłuższych odcinków pieszo, w tym podejść o charakterze górskim.

c) Pielgrzym zobowiązany jest również zabrać ze sobą leki, które zwykle zażywa.

d) Decydując się na wyjazd, Uczestnik poświadcza, że jego stan zdrowia umożliwi udział w pielgrzymce oraz samodzielną ocenę własnych możliwości fizycznych. W przypadku chorób przewlekłych, ograniczeń ruchowych, przebytych operacji, schorzeń układu krążenia, problemów ortopedycznych lub innych dolegliwości mogących stanowić zagrożenie podczas realizacji programu, Uczestnik zobowiązany jest do zachowania szczególnej ostrożności oraz konsultacji lekarskiej przed wyjazdem.

e) Podczas wejść na Górę Objawień, Križevac oraz inne miejsca wymagające zwiększonego wysiłku fizycznego Uczestnik zobowiązuje się do zachowania szczególnej ostrożności oraz stosowania się do poleceń Pilotów, Organizatorów i lokalnych służb porządkowych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki samowolnego oddalenia się od grupy ani niestosowania się do przekazywanych zaleceń.

Wejście na Križevac, Górę Objawień oraz inne miejsca wymagające zwiększonego wysiłku fizycznego jest dobrowolne. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podjęcia przez Uczestnika decyzji o wejściu pomimo przeciwwskazań zdrowotnych.

Organizator może zrezygnować z realizacji wejścia na Górę Objawień, Križevac lub inne miejsca wymagające zwiększonego wysiłku fizycznego, jeżeli warunki atmosferyczne lub względy bezpieczeństwa mogą zagrażać zdrowiu lub życiu uczestników.

Organizator oraz Pilot mają prawo odmówić Uczestnikowi udziału w wybranych punktach programu wymagających zwiększonego wysiłku fizycznego, jeżeli uznają, że uczestnictwo mogłoby stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia Uczestnika albo bezpieczeństwa grupy. Decyzja taka podejmowana jest wyłącznie względami bezpieczeństwa i nie stanowi podstawy do roszczeń wobec Organizatora.

7 ZNIŻKI DLA DZIECI

- a) W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem upoważnione będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą pokrywającą koszty zmiany danych osobowych, za każdą osobę, której zmiana dotyczy. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem z tytułu dokonanych zmian. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

8 ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE

- a) Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
- b) Jeżeli Klient odstąpi od umowy lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej/usługi turystycznej z powodów niezależnych od Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem (np. nie stawia się punktualnie na miejscu rozpoczęcia imprezy/usługi turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy/usługi turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów: paszportu/dowodu osobistego), Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zastrzega sobie prawo żądania zapłaty poniesionych kosztów, w związku z wykonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy/usługi turystycznej. Na żądanie Zgłaszającego Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy.
- c) Koszty odstąpienia od umowy wynoszą standardowo: do 40 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy; od 39 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 60% ceny Imprezy; od 20 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy; od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy, na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu, np. dla sezonu letniego rozliczenie może nastąpić w następującym po nim okresie jesienno-zimowym, a dla sezonu zimowego w następującym po nim okresie wiosenno-letnim. **W przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym) powyższe warunki rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od**

kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy o Wyjazd, kwoty wskazane w punkcie 6 „Warunków Uczestnictwa”, stanowią bezzwrotny zadatek określony w art. 394 k.c. W sytuacji odstąpienia od umowy o Wyjazd przez wykonawcę usług, Klientowi nie przysługuje prawo do żądania zapłaty dwukrotności zadatku. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

d) Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie zgłaszającego, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu, trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej, zmiany wyżywienia, pokoju, ilości uczestników oraz programu imprezy turystycznej. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja lub dodanie chociażby jednego jej uczestnika w tej imprezie turystycznej, lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

e) Zgłaszający może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Zgłaszający jest wyłącznie uprawniony do zgłaszania takiej zmiany odnośnie uczestników umowy. Zgłaszający zobowiązany jest do poinformowania Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem o zmianie uczestnika na piśmie lub mailowo nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków może wiązać się z poniesieniem przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem dodatkowych kosztów.

f) Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od umowy i zmianą umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagane.

9 ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE

a) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem Adam Białomyzy może rozwiązać umowę-zgłoszenie i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania umowy-zgłoszenia, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 45 osób dla Imprez autokarowych oraz mniejsza niż 40 osób dla Imprez samolotowych, a Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

10 ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

a) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej 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 o udział w imprezie turystycznej, a organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej (szczegółowo opisane w punkcie 8 „Warunków Uczestnictwa”).

2) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

b) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w Art 47 - Imprezy turystyczne i powiązane usługi turystyczne (Dz.U.2023.2211), ust. 4 i 5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.

11 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA

a) Uczestnik wyjeżdżając z Biurem Podróży Pielgrzymki z sercem zobowiązuje się do przestrzegania religijnego charakteru imprezy turystycznej, dostosowania się do poleceń Biura Podróży Pielgrzymki z sercem, stosowania odpowiedniej powagi w zachowaniu i stroju przy wejściu do wszystkich miejsc świętych, oraz na całej trasie pielgrzymki.

b) Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że organizowany wyjazd ma charakter pielgrzymkowy, religijny i grupowy, a jego celem jest wspólne uczestnictwo w wydarzeniach duchowych oraz realizacja programu pielgrzymki. Charakter wyjazdu różni się od standardowych wyjazdów wypoczynkowych typu „all inclusive” i może wiązać się z koniecznością dostosowania się do warunków organizacyjnych, programu dnia, przejazdów, warunków atmosferycznych, lokalizacji miejsc noclegowych oraz specyfiki odwiedzanych miejsc kultu religijnego.

c) Uczestnik zobowiązuje się do zachowania postawy życzliwości, wzajemnego szacunku i współpracy wobec innych uczestników pielgrzymki, Pilota oraz Organizatora. Drobne niedogodności wynikające z charakteru pielgrzymki, warunków pogodowych, organizacyjnych lub lokalowych nie stanowią podstawy do kierowania roszczeń wobec Organizatora, o ile świadczone usługi są zgodne z zawartą umową. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że standard zakwaterowania, infrastruktury drogowej, organizacji lokalnej oraz usług w odwiedzanych miejscach może odbiegać od standardów obowiązujących w Polsce.

d) Uczestnikom pielgrzymek do Medjugorie Organizator nieodpłatnie udostępnia na czas trwania pielgrzymki odbiorniki radiowe FM (tzw. radyjka) służące do odsłuchu tłumaczeń Mszy Świętych. Uczestnik zobowiązuje się do korzystania z powierzonego sprzętu z należytą starannością oraz do jego zwrotu w stanie niepogorszonym, z uwzględnieniem normalnego zużycia. W przypadku zgubienia, kradzieży, zniszczenia lub uszkodzenia uniemożliwiającego dalsze użytkowanie

odbiornika z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, zobowiązuje się on do pokrycia kosztu jego odtworzenia w wysokości **150 zł brutto**. **Odbiornik należy zwrócić najpóźniej ostatniego dnia pielgrzymki.**

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia odbiornika przy jego wydaniu Uczestnik zobowiązany jest zgłosić ten fakt Pilotowi niezwłocznie po jego otrzymaniu. Brak zgłoszenia oznacza przyjęcie sprzętu bez zastrzeżeń.

- e) W przypadku rażącego lub uporczywego naruszania zasad współżycia społecznego, zakłócania przebiegu pielgrzymki, niestosowania się do poleceń Pilota lub Organizatora, zachowań agresywnych, obraźliwych, uciążliwych dla grupy lub utrudniających realizację programu, Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy z Uczestnikiem w trakcie trwania imprezy turystycznej, bez obowiązku zwrotu kosztów niewykorzystanych świadczeń. W takim przypadku wszelkie koszty dalszego pobytu oraz transportu powrotnego ponosi Uczestnik.
- f) Podczas wyjazdu zakazane jest nadużywanie alkoholu. Wymagany jest wzajemny szacunek pomiędzy Uczestnikami. Za wszystkie rzeczy osobiste, w szczególności paszport, dokumenty, pieniądze - odpowiada Pielgrzym.
- g) Uczestnik ponosi koszty wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania pielgrzymki.
- h) Pielgrzym zobowiązany jest dostarczyć wymagane dokumenty do Biura Podróży Pielgrzymki z sercem najpóźniej w dniu wyjazdu.
- i) Na wyjazd należy zabrać ważny paszport lub dowód osobisty, który nie był uprzednio zgłoszony jako zagubiony lub skradziony. Pielgrzym odpowiada za stan i ważność swojego paszportu/dowodu osobistego.

W przypadku wyjazdów do Bośni and Hercegowiny dokument tożsamości powinien być ważny **minimum 3 miesiące** od daty planowanego powrotu z pielgrzymki. Brak ważnego dokumentu lub niespełnienie wymogów dotyczących jego ważności może skutkować odmową przekroczenia granicy lub uczestnictwa w podróży, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

j) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem nie ponosi żadnej odpowiedzialności za sprawy wynikłe przy przekraczaniu granic a dotyczące spraw personalnych np. ważność paszportu/dowodu.

k) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem odpowiada za ubezpieczenia grupowe dla Pielgrzymów, na podstawie dostarczonych przez nich danych personalnych. Uczestnik wyjazdu zobowiązany jest przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów celnych i dewizowych; krajowych i zagranicznych, oraz regulaminów pobytu w miejscach zakwaterowania.

l) W przypadku Imprez realizowanych samolotem liniowym/ rejsowym, Podróżny jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go Biuro Podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysponować zarezerwowane miejsca. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym

środkiem transportu. Warunki Przewozu Pasażerów samolotem i warunki dotyczące Bagażu znajdują się na stronie internetowej przewoźnika z którego korzysta Biuro Podróży podczas danej Imprezy turystycznej. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne 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 ciężarne 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 ciężarnej podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży ponad 24 tygodni, zobowiązane są przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zażądania zaświadczenia lekarskiego na każdym etapie ciąży i odmowy wejścia, jeżeli Przewoźnik i/lub Kapitan statku nie są pewni, że Pasażer będzie bezpieczny podczas przewozu.

ł) Uczestnik ma prawo zrezygnować z wybranych punktów programu na własną odpowiedzialność, po uprzednim poinformowaniu Pilota lub Organizatora. Rezygnacja z części świadczeń objętych programem nie uprawnia do zwrotu kosztów niewykorzystanych świadczeń.

m) **Uczestnik zobowiązuje się do punktualnego stawiania się w miejscach oraz godzinach zbiórek wyznaczonych przez Pilota lub Organizatora.** Godziny zbiórek ustalane są z uwzględnieniem programu pielgrzymki, czasu przejazdów oraz rezerwacji świadczeń i są wiążące dla wszystkich Uczestników. Organizator nie ma obowiązku oczekiwania na osoby spóźnione, jeżeli mogłoby to zakłócić realizację programu pielgrzymki lub narazić pozostałych Uczestników na opóźnienia.

W przypadku niestawienia się Uczestnika o wyznaczonej godzinie zbiórki, Organizator ma prawo kontynuować realizację programu, a Uczestnik zobowiązany jest do samodzielnego i na własny koszt dołączenia do grupy w miejscu wskazanym przez Pilota lub Organizatora, o ile będzie to możliwe. Wszelkie koszty wynikające ze spóźnienia ponosi Uczestnik.

Organizator działa w interesie całej grupy i nie może opóźniać realizacji programu z powodu spóźnienia pojedynczych Uczestników.

n) Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do poleceń Organizatora, Pilota, przewodników lokalnych oraz – w zakresie posługi duszpasterskiej – Kapłana, jeżeli dotyczą one bezpieczeństwa, organizacji pielgrzymki lub prawidłowej realizacji programu.

o) Uczestnik zobowiązany jest do nieoddalania się od grupy bez wcześniejszego poinformowania Pilota lub Organizatora. W przypadku samowolnego oddalenia się od grupy Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Pilotem oraz zastosować się do jego poleceń dotyczących dalszego przebiegu pielgrzymki. Organizator nie ponosi odpowiedzialności ani kosztów wynikających z samowolnego oddalenia się od grupy, w szczególności kosztów dojazdu do grupy, dodatkowego transportu, noclegów lub innych wydatków poniesionych przez Uczestnika.

Pilot nie ma obowiązku organizowania indywidualnego transportu ani poszukiwania Uczestnika, który samowolnie oddalił się od grupy.

Samowolne oddalenie się od grupy nie może stanowić podstawy do zgłaszania roszczeń wobec Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania programu pielgrzymki.

p) Uczestnik zobowiązany jest do zajmowania miejsc wyznaczonych przez Organizatora zarówno w autokarze, jak i w przypadku ich przydzielenia – podczas wspólnych posiłków. Zmiana przydzielonego miejsca w autokarze lub przy wspólnych posiłkach może nastąpić wyłącznie za zgodą Pilota lub Organizatora.. Zasada ta ma na celu zapewnienie sprawnej organizacji pielgrzymki, bezpieczeństwa uczestników, możliwości szybkiej weryfikacji obecności oraz zachowania porządku podczas przejazdów i posiłków.

Uczestnik ma możliwość rezerwacji miejsca w przedniej części autokaru za dodatkową opłatą w wysokości 100 zł brutto, pod warunkiem dostępności miejsc. Chęć skorzystania z tej usługi należy zgłosić podczas dokonywania rezerwacji pielgrzymki poprzez formularz zgłoszeniowy. Rezerwacja dokonana po wyczerpaniu dostępnej puli miejsc nie będzie możliwa.

Pierwsze cztery miejsca w autokarze przeznaczone są wyłącznie dla Pilota, Kapłanów oraz osób wskazanych przez Organizatora i nie podlegają rezerwacji ani zajmowaniu przez Uczestników. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany przydzielonych miejsc wyłącznie w uzasadnionych przypadkach organizacyjnych, zdrowotnych lub związanych z bezpieczeństwem.

Powyższe zasady zostały wprowadzone wyłącznie w celu zapewnienia sprawnej organizacji pielgrzymki, bezpieczeństwa uczestników oraz komfortu całej grupy. Organizator zwraca się do Uczestników o wzajemny szacunek, życzliwość i poszanowanie ustalonego porządku, który służy dobru wszystkich pielgrzymów.

r) Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania godzin wydawania posiłków oraz zasad obowiązujących w obiektach gastronomicznych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystane posiłki z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.

12 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

a) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową. Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zastrzega sobie prawo zmiany kolejności odwiedzanych miejsc oraz noclegów.

b) Organizator zastrzega sobie prawo ustalania składu osobowego pokoi, jeżeli takowy nie został wcześniej przez Klienta określony pisemnie, nie został zawarty na zgłoszeniu-umowie lub zgłoszona konfiguracja nie jest możliwa do realizacji.

Zakwaterowanie uczestników odbywa się przede wszystkim w pokojach 2-, 3- lub 4-osobowych, zgodnie ze standardem obiektu oraz charakterem pielgrzymki. Liczba pokoi 1-osobowych jest ograniczona lub może być niedostępna.

Uczestnik zainteresowany zakwaterowaniem w pokoju 1-osobowym zobowiązany jest zgłosić taką prośbę przy zawieraniu umowy. Zakwaterowanie w pokoju 1-osobowym możliwe jest wyłącznie po potwierdzeniu dostępności przez Organizatora oraz po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnej z aktualną ofertą.

W przypadku osób podróżujących pojedynczo, Organizator podejmuje próbę dokwaterowania uczestnika do pokoju z inną osobą tej samej płci. Jeżeli dokwaterowanie nie będzie możliwe z przyczyn organizacyjnych lub braku odpowiedniego współlokatora, Organizator zastrzega sobie

prawo do naliczenia dopłaty do pokoju 1-osobowego, o czym Uczestnik zostanie poinformowany przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

c) Gdyby po zawarciu umowy miały nastąpić nieprzewidziane przez Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem odstępstwa lub zmiany programu w stosunku do informacji zawartych na stronie internetowej, umowie lub załącznikach do umowy, Klienci zostaną o tym poinformowani. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany kolejności realizacji programu, godzin przejazdów, godzin lotów, miejsc noclegowych lub punktów programu wynikających z warunków lokalnych, decyzji przewoźników, organizacji miejsc kultu religijnego, warunków pogodowych lub bezpieczeństwa grupy.

Poszczególne punkty programu mają charakter orientacyjny i mogą zostać zrealizowane w innej kolejności, bez wpływu na zakres świadczeń objętych umową.

d) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany programu wynikające z decyzji lokalnych parafii, wspólnot religijnych, organizatorów wydarzeń liturgicznych ani władz kościelnych.

e) Biuro Pielgrzymki z sercem nie odpowiada za niedogodności, oraz ich skutki zaistniałe w trakcie realizacji pielgrzymki wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, strajki, działanie sił wyższych lub leżących po stronie Klienta. Przedmiotem roszczeń nie mogą być - niewygody lub utrudnienia znane Klientom przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

f) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem zapewnia ubezpieczenie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków dla obywateli polskich w ramach zbiorowych wyjazdów w koncesjonowanej firmie ubezpieczeniowej.

g) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem nie jest firmą ubezpieczającą. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Klienta w firmie ubezpieczeniowej. Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem będzie starało się w miarę swoich możliwości pomóc poszkodowanej osobie.

h) Za zagubienie bądź uszkodzenie bagażu w czasie transportu odpowiada przewoźnik. Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem jest zobowiązane do udzielenia odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

2) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.

i) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia środków transportu wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności decyzji przewoźników, warunków atmosferycznych, kontroli lotniskowych, strajków, awarii technicznych, sytuacji politycznych lub działań służb granicznych. Ewentualne zmiany godzin przelotów, przejazdów lub programu wynikające z powyższych okoliczności nie stanowią podstawy do roszczeń wobec Organizatora.

j) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione przez Uczestników w autokarze, hotelach, restauracjach, miejscach kultu religijnego ani innych odwiedzanych obiektach.

13 OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

a) W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

14 REKLAMACJE

a) Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: biuro@pielgrzymkizsercem.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Reklamacje nie mogą dotyczyć okoliczności, za które Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem nie ponosi odpowiedzialności.

b) Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży Pielgrzymki z sercem na adres 16-030 Ciasne, ul. Wrzosowa 8c lub biuro@pielgrzymkizsercem.pl. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

c) Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia

skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

d) Biuro Podróży Pielgrzymki z sercem informuje, iż przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Podróżnego, sposobu rozpatrzenia skargi, Podróżny ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. Odwołania do Biura Podróży Pielgrzymki z sercem. W takim przypadku, Podróżnego nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak Biuro Podróży zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura. Podróżny może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

15 UBEZPIECZENIE

a) Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

b) Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl

c) Biuro Podróży na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr M 531423 z dnia 15.01.2026 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

16 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

a) Stosownie do treści art. 13 ust. 1, 2 i 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) informuję, że: Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Biuro podróży Pielgrzymki z sercem Adam Białomyzy, zwanym dalej w skrócie „Pielgrzymki z sercem”, adresy e-mail: biuro@pielgrzymkizsercem.pl, tel.: +48 605 505 267. Podstawę prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych stanowi art. 6 ust. 1 lit.

b) RODO w zakresie wykonania umowy, art. 6 ust. 1 lit.

c) RODO w zakresie realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym rozliczeń księgowych i sprawozdawczości rachunkowej, oraz art. 6 ust. 1 lit.

d) RODO, w odniesieniu celu przetwarzania wynikającego z prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora, którym jest marketing bezpośredni własnych produktów i usług oraz ustalanie, dochodzenie i obrona roszczeń. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w pozostałych przypadkach może stanowić również Pani/Pana zgoda, co wynika z treści art. 6 ust. 1 lit.

e) RODO. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umowy, wykonywania marketingu bezpośredniego produktów i usług Administratora, rozliczeń księgowych i sprawozdawczości finansowej, weryfikacji Pani/Pana tożsamości a także w celu ustalania, dochodzenia i obrony roszczeń. Odbiorcami Pani / Pana Dane mogą zostać podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi księgowo-rachunkowe, informatyczne i prawne, przewoźnicy, w tym linie lotnicze, ubezpieczyciele – w tym SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie. Ponadto odbiorcami Pani/ Pana danych mogą zostać podmioty świadczące usługi hotelarskie, podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora na podstawie odrębnych umów – w szczególności agencji. Pani / Pana dane osobowe będą przekazywane do państwa trzeciego, tzn. do państwa poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. W państwach trzecich poziom ochrony danych osobowych może być mniejszy niż na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. W odniesieniu do niektórych państw trzecich Komisja Europejska stwierdziła istnienie odpowiedniego stopnia ochrony danych osobowych. Informacje o państwach trzecich, w których istnieje odpowiedni stopień ochrony danych osobowych oraz o sposobie zabezpieczenia danych w tych państwach można zamieszczone są na stronie internetowej GİODO w zakładce porady i wskazówki w artykule „Zasady przekazywania danych osobowych do państw trzecich” (<https://giodo.gov.pl/pl/222/1519>). Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż to niezbędne dla wykonania umowy oraz zrealizowania obowiązków wynikających z przepisów prawa. W przypadku przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług Administratora dane osobowe przechowywane będą przez czas prowadzenia tego marketingu jednakże nie dłużej niż do czasu wyrażenia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec przetwarzania danych w tym celu. Posiada Pani/Pan prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia oraz prawo do ograniczenia ich przetwarzania. Ponadto posiada Pan /

Pani prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych a także prawo przenoszenia danych. W przypadkach, gdy dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody przysługuje Pani / Panu prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie Pani / Pana danych osobowych w dowolnym momencie, jednakże cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna Pani/Pana, że w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych doszło do naruszenia jej praw wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO). Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne jednakże konieczne dla prawidłowego wykonania umowy. Skutkiem niepodania przez Panią / Pana danych osobowych będzie brak możliwości wykonania umowy. Ma Pani / Pan prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją, wobec

przetwarzania dotyczących Pani / Pana danych osobowych. Z uwagi na fakt, że Pani / Pana dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego ma Pani / Pan prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących Pani/Pana danych osobowych w celu marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, w zakresie w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim. Akceptując Warunki Uczestnictwa wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zamieszczonych w niniejszym formularzu, co jest jednoznaczne z oświadczeniem, że zostałem poinformowany o prawie do cofnięcia niniejszej zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie oraz o tym, że cofnięcie przeze mnie niniejszej zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie tej zgody przed jej cofnięciem.

17 ZGODA NA WYKORZYSTANIE WIZERUNKU

Podpisując niniejszą umowę oraz biorąc udział w wyjeździe, wyrażam dobrowolną i nieodpłatną zgodę na utrwalanie oraz wykorzystywanie mojego wizerunku w formie fotografii i nagrań wideo wykonanych w trakcie trwania wyjazdu, a także po jego zakończeniu, w związku z jego dokumentacją i promocją.

Zgoda obejmuje w szczególności publikację materiałów zawierających mój wizerunek w mediach społecznościowych oraz innych kanałach informacyjnych i promocyjnych organizatora.

Zgoda udzielana jest na czas trwania wyjazdu oraz po jego zakończeniu, do czasu cofnięcia zgody.

Zgoda może zostać wycofana w każdym czasie, bez podania przyczyny, poprzez przesłanie informacji drogą mailową.

18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art.10,art.11,art.12ust.1pkt1,5,16i17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 w art. 3 w ust. 1 pkt 8). Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie www.sejm.gov.pl.