

**Niniejsze wydanie Warunków Imprez Turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne TOGOTO Sp. z o.o. obowiązuje dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 01.07.2020 r.**

**WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH  
ORGANIZOWANYCH PRZEZ  
BIURO TURYSTYCZNE TOGOTO Sp. z o.o.**

*Szanowni Państwo,*

prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z Warunkami Imprez Turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne TOGOTO Sp. z o.o. z siedzibą we Wałbrzychu 58-306, ul. Wincentego Witosa 56, (zwane dalej: *Warunkami Imprez Turystycznych lub w skrócie „WIT”*).

Zawarcie umowy udziału w imprezie turystycznej jest traktowane jako pełna akceptacja niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, które otrzymali Państwo przed zawarciem umowy. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych, Regulamin Imprezy Turystycznej oraz Program Imprezy Turystycznej stanowią integralną część umowy udziału w imprezie turystycznej, której stronami są Organizator oraz odpowiednio Zgłaszający i odbiorca/y świadczonej usługi turystycznej.

**I. Biuro Turystyczne TOGOTO Sp. z o.o. – informacje ogólne**

1. **TOGOTO SP. Z O.O.** z siedzibą w Wałbrzychu (58-306) przy ul. Wincentego Witosa 56, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000649226, NIP 886299497, REGON 365941990, kapitał zakładowy w wysokości 80.000,00 zł (zwane dalej: *TOGOTO* lub *Organizator*) oświadcza, że posiada zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego nr 700, a w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych widnieje pod nr 10421.
2. TOGOTO posiada ważną umowę gwarancji ubezpieczeniowej na wypadek niewypłacalności biura nr: G/2020/250150, wydaną przez: ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, która jest ważna do 31.12.2021 r. Gwarancja Ubezpieczeniowa zapewnia Klientowi pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wniesionych wpłat za imprezy turystyczne na wypadek niewypłacalności Organizatora. Beneficjentem Gwarancji Ubezpieczeniowej jest Marszałek Województwa Dolnośląskiego.
3. TOGOTO oświadcza, że dokonuje również wpłat składek do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego za imprezy, co do których składka jest wymagana. W przypadku Organizatora obowiązek dotyczy wyłącznie imprez turystycznych organizowanych na terytorium państw europejskich, z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy, z wyjątkiem imprez turystycznych organizowanych w Polsce oraz w krajach mających lądową granicę z Polską.
4. TOGOTO funkcjonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (zwaną dalej: „*Ustawą*”).

**II. Zgłaszający oraz Uczestnicy imprezy turystycznej**

1. Zgłaszającym jest osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca z Organizatorem Umowę na rzecz i w imieniu Uczestników imprezy turystycznej (zwana dalej: *Zgłaszającym*). Zgłaszający może, lecz nie musi być uczestnikiem imprezy turystycznej, której dotyczy dana Umowa. Zgłaszający musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest podróżny wskazany w treści Umowy turystycznej jako uczestnik tejże imprezy (zwany dalej: *Uczestnikiem lub Podróżnym*). W każdej Umowie może być wskazany więcej niż jeden Uczestnik imprezy.
3. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z własnoręcznymi podpisami rodziców lub opiekunów prawnych (z zastrzeżeniem, że w przypadku wyjazdów do wybranych państw może być dodatkowo wymagana zgoda poświadczona notarialnie, o ile jest to wymagane przez odpowiednie przepisy prawa). Ponadto, w przypadku

Uczestników będących osobami niepełnoletnimi, rodzic lub opiekun prawny jest zobowiązany wypełnić Kartę Kwalifikacyjną Organizatora, opatrzoną własnoręcznym podpisem. Brak dostarczenia zgody i Karty Kwalifikacyjnej Organizatora jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie turystycznej, z wyłączonej winy Uczestnika.

4. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich Uczestników wskazanych w Umowie, chyba że z treści Umowy wynika inaczej.
5. Zgłaszający, który zawarł Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w umowie Uczestników i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Uczestników, chyba że z treści Umowy wynika inaczej. Jest on również odpowiedzialny za informowanie Uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

### **III. Rezerwacja oraz zawarcie Umowy udziału w imprezie turystycznej**

1. Oferty imprez turystycznych zawarte na stronie internetowej [www.togo.to](http://www.togo.to) i pisemne informacje marketingowe przesyłane przez Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Przed zawarciem Umowy, Organizator udziela:
  - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego Standardowego Formularza Informacyjnego (zwanego dalej: „*Formularzem SFI*”), stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
  - b) informacji o imprezie turystycznej, określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy.
3. Przed zawarciem Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 Ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
4. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony [www.togo.to](http://www.togo.to) Zgłaszający potwierdza, że przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie. W przypadku zawierania Umowy w Biurze TOGOTO w jednoczesnej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku, np. w formie wydruku.
5. Dokonana przez Zgłaszającego rezerwacja udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej.
6. Do ostatecznego zawarcia umowy udziału w imprezie turystycznej (zwanej dalej: *Umową*) dochodzi w chwili dokonania przez Zgłaszającego zapłaty I transzy (zwana dalej: *I transza*) w wysokości 500,00 zł (lub 1000,00 zł w przypadku wybranych, samolotowych turnusów w Hiszpanii), uiszczonej w gotówce bezpośrednio w TOGOTO lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy. Zgłaszający jest zobowiązany dokonać zapłaty w ciągu dwóch dni roboczych od złożenia rezerwacji. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest otrzymana przez Zgłaszającego Umowa zawierająca wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej wraz z załącznikami. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Zgłaszającemu przed zawarciem Umowy informacje o imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. W przypadku braku zapłaty I transzy, Umowę uważa się za niezawartą.
7. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej obecności stron.
8. W sprawach związanych z imprezą Zgłaszający i Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem imprezy bezpośrednio z Organizatorem, zaś po rozpoczęciu imprezy - z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.
9. Pozostała należność umowna (z potrąceniem uiszczonej I transzy) powinna zostać zapłacona przez Zgłaszającego nie później niż przed upływem 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub realizacji świadczenia turystycznego, chyba że Umowa wskazuje inny termin uiszczenia dopłaty. Wpłaty należy dokonywać gotówką w TOGOTO lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy.
10. W przypadku braku uiszczenia należności tytułem pozostałej należności umownej w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub realizacji świadczenia turystycznego, TOGOTO ma prawo odstąpienia od zawartej Umowy i zachowania całości uiszczonej kwoty tytułem I transzy.
11. W przypadku dokonania rezerwacji na mniej niż 30 dni przed rozpoczęcia imprezy turystycznej, pełną kwotę należy wpłacić w przeciągu 24 godzin od momentu złożenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej.
12. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek

bankowy na podstawie dyspozycji wydanej przez Zgłaszającego.

#### **iv. Prawa i obowiązki Zgłaszającego i Uczestników**

1. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Dokumenty mogą być dostarczone zarówno przez Zgłaszającego, jak i przez Uczestnika. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z wyłącznej winy Uczestnika.
2. Najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Uczestnik otrzyma na piśmie (lub drogą mailową, jeśli wyraził na to zgodę) następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko lokalnego przedstawiciela Organizatora wraz z jego adresem i numerem telefonu;
  - b. imię i nazwisko osób odpowiedzialnych za osoby niepełnoletnie oraz dane kontaktowe do tych osób;
  - c. dokładne godziny i miejsce odjazdu i przyjazdu.
3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę podczas imprezy turystycznej.
4. Uczestnik w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania jest zobowiązany posiadać dokumenty podróży na urządzeniu przenośnym lub wydrukowane.
5. W przypadku nieusprawiedliwionego niestawiennictwa Uczestnika na miejsce zbiórki w czasie wskazanym jako rozpoczęcie imprezy turystycznej, będzie to uznane za dobrowolną rezygnację z imprezy turystycznej, z wyłącznej winy Uczestnika.
6. W przypadku gdy pełnoletni Uczestnik spóźnia się na miejsce zbiórki wyznaczone przez pilota w trakcie trwania imprezy turystycznej i nie zawiadomi pilota o powodzie swojego spóźnienia, pilot ma prawo wznowić realizację imprezy (w celu należytej realizacji programu dla pozostałych Uczestników imprezy) bez konieczności oczekiwania na Uczestnika i nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za koszty i straty Uczestnika z tytułu ponownego dołączenia do grupy. Uczestnik niepełnoletni, który z własnej winy spóźnia się na miejsce zbiórki w czasie imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność finansową związaną z negatywnymi reperkusjami koniecznego oczekiwania na Uczestnika.
7. W przypadku zamierzonego przez Zgłaszającego lub Uczestników przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej, osoby te proszone są o to, aby skontaktować się odpowiednio wcześniej z Organizatorem. Przedłużenie pobytu jest możliwe jedynie wtedy, gdy są jeszcze wolne miejsca zakwaterowania, względnie miejsca w danym środku transportu. Zgłaszający lub Uczestnik podpisuje aneks do Umowy z Organizatorem w zakresie wszelkich postanowień dotyczących przedłużenia pobytu (*niniejszy zapis dotyczy wyłącznie osób pełnoletnich*).
8. Organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania Zgłaszającego lub Uczestnika korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika lub Zgłaszającego poprzez wiadomość mailową. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Zgłaszający lub Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.

#### **v. Odwołanie imprezy turystycznej, zmiana świadczeń i cen**

1. Zmiana innych niż cena warunków Umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. TOGOTO przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany Warunków Umowy w przypadku gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz gdy poinformuje o niej Zgłaszającego listownie lub e-mailem. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 46 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Organizator ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat tych zmian.
2. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Organizatora na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy.
3. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków Umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.
4. Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy turystycznej, w tym wybranych świadczeń turystycznych, jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Organizatora

powodów i okoliczności, takich jak decyzje władz państwowych lub służb granicznych, działania siły wyższej, w tym klęski żywiołowej, czy epidemii.

5. Organizator zastrzega sobie również możliwość odwołania imprezy turystycznej jeśli liczba uczestników imprezy nie osiągnie na 14 dni przed jej rozpoczęciem zakładanego i ustalonego przy podpisywaniu Umowy minimum, o czym Uczestnik zostanie pisemnie poinformowany na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. Z wyżej wskazanych powodów uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie, jedynie zwrot dotychczas wpłaconej kwoty.
6. Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy, cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny 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, w tym podatków turystycznych, 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, Organizator każdorazowo będzie zobowiązany powiadomić Zgłaszającego listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz będzie zobowiązane uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.
7. W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zgłaszającego o treści tych zmian listownie lub e-mailem, wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Zgłaszającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Zgłaszający w ciągu kolejnych 7 dni obowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Zgłaszającemu zaoferowana. Zgłaszający, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
8. Brak zgłoszenia rezygnacji w terminie 7 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków Umowy.
9. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu odstąpienia Zgłaszającego od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat, Organizator nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy.

## **VI. Odstąpienie od Umowy, zmiana Umowy**

1. W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub uzyskania świadczenia turystycznego Zgłaszający ma możliwość odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny. Zgłaszający ma prawo odstąpić od zawartej Umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie i skutecznie dostarczając je Organizatorowi. Datą złożenia odstąpienia od Umowy jest dzień jej wpływu do TOGOTO. W razie odstąpienia od Umowy, Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty na rzecz imprezy turystycznej, jednak po potrąceniu przez Organizatora pełnych kosztów ubezpieczenia oraz opłaty za odstąpienie stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora. Opłata z tytułu odstąpienia jest pobierana zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie poniesionych kosztów i zwrot klientowi nastąpi do 30 dni po zakończonej imprezie turystycznej. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Zgłaszającemu 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 – TOGOTO niezwłocznie zwróci Zgłaszającemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Zgłaszającego (lub Podróżnego) od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.
2. TOGOTO podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- a. do 10 % ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
  - b. do 30% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła pomiędzy 39 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;
  - c. do 40% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła pomiędzy 29 a 20 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;
  - d. do 70% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła pomiędzy 19 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;
  - e. do 90% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła poniżej 7 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy.
3. Uczestnik ponosi koszty odstąpienia od Umowy, gdy nie stawiał się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy lub świadczenia turystycznego jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Uczestnik nie poinformował Organizatora o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie lub świadczeniu turystycznym do chwili rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego, zobowiązany jest przekazać Organizatorowi informację na piśmie, iż w imprezie lub świadczeniu nie uczestniczy.
  4. W przypadku rezygnacji Uczestnika z określonych świadczeń (np. zwiedzania muzeum, określonego posiłku), Organizator poczyni starania mające na celu zwrot uiszczonych za to świadczenie kwoty, aczkolwiek jest to uzależnione od podmiotu świadczącego usługę na rzecz Organizatora.
  5. Zmiana Warunków Umowy (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Zgłaszającego może nastąpić po złożeniu przez Zgłaszającego oświadczenia, które skutecznie zostanie przedstawione Organizatorowi. Zgłaszający który po uiszczeniu I transzy lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:
    - a. Przy zmianach, o których Zgłaszający poinformuje Organizatora do 30 dni przed planowaną datą wyjazdu, Organizator ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna I transza;
    - b. W przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu;
    - c. Zgłaszającego zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 30 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) Imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji;
    - d. zasady opisane w powyższych punktach (a) i (c) nie znajdują zastosowania dla zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej. Warunki zmian dla tych umów, zostały opisane w poniższym punkcie (e);
    - e. doręczenie przez Zgłaszającego do TOGOTO na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, hotelu terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z dobrowolnym odstąpieniem przez Zgłaszającego od Umowy, chyba że strony postanowią inaczej. Takie same zasady dotyczą zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej.

## **VII. Przeniesienie uprawnień na rzecz osoby trzeciej**

1. Zgłaszający z zastrzeżeniem pkt. 3 jest uprawniony do przeniesienia na osobę trzecią, spełniającą wszystkie warunki udziału w imprezie turystycznej przysługujące mu prawa z tytułu umowy oświadczenie usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym nie później niż 14 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w Umowie.
3. Zgłaszający ponosi wszelkie koszty wynikające z przeniesienia uprawnień na rzecz osoby trzeciej, zgodnie z rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Organizatora. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu

kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (według stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

4. Przy umowach grupowych dopuszcza się rezygnację maksymalnie 10% Uczestników bez zmiany kosztów imprezy turystycznej. Rezygnacja większej liczby uczestników niż 10% spowoduje ponowną kalkulację ceny imprezy i możliwość podwyższenia ceny imprezy w przeliczeniu na jednego Uczestnika. Organizator nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Zgłaszający przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie turystycznej, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem, przy czym postanowienia pkt. 3 stosuje się odpowiednio.

## **VIII. Ubezpieczenie**

1. Organizator ubezpiecza Uczestników imprezy turystycznej w przypadku imprez zagranicznych od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i kosztów leczenia (KL). Szczegółowy zakres i warunki ubezpieczenia podane są w treści Umowy.
2. W przypadku imprez z dojazdem własnym Organizator zaleca Uczestnikom dokonywanie ubezpieczeń we własnym zakresie lub dokonuje ubezpieczenia w imieniu Zgłaszającego na jego życzenie.
3. Zgłaszający lub Uczestnik może dodatkowo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji, od przerwania uczestnictwa w imprezie lub anulacji biletu (120 PLN) oraz od chorób przewlekłych. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (ERGO), dostępnych u Organizatora lub na stronie internetowej Organizatora [www.togo.to](http://www.togo.to) oraz w panelu klienta.
4. Uczestnik przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zobowiązany do zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
5. Dochodzenie przez Zgłaszającego lub Uczestnika ewentualnych roszczeń wynikających z zawartego ubezpieczenia następuje bezpośrednio wedle procedur Ubezpieczyciela.

## **IX. Odpowiedzialność**

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
2. W przypadku gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.
3. Organizator niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Uczestnikowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika imprezy turystycznej, Organizator może zadać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
4. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Uczestnikowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
5. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
6. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
7. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
8. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadku gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ponosi Uczestnik albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć, albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.

9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Uczestnika w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest TOGOTO.
10. Organizator nie odpowiada za ewentualne opóźnienia lotów. Podmiotem odpowiedzialnym są dane linie lotnicze obsługujące opóźniony lot.
11. Szkody w bagażu Uczestników powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej: „PIR”) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu, z ang. „Lost and found”.
12. Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora.
13. Organizator nie odpowiada za kradzież, zniszczenie lub zagubienie bagażu, do której doszło z wyłącznej winy Uczestnika. W przypadku osób niepełnoletnich lub innych uczestników obozów i kolonii, Organizator przewiduje możliwość oddania cennych przedmiotów opiekunom grupy, którzy umieszczają je w depozycie. Ryzyko utraty i uszkodzenia przedmiotów niezłożonych do depozytu obciąża wyłącznie Uczestnika.
14. TOGOTO zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
15. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach Umowy, tj. dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat.

#### **x. Obowiązki Uczestnika imprezy turystycznej**

1. Pokoje hotelowe, mieszkania, apartamenty, domy i domki letniskowe mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w Umowie liczbę osób. Każdy Uczestnik zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.
2. Uczestnik obozu młodzieżowego zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu Imprezy Turystycznej, będącego integralną częścią Umowy, a także zaleceń i wskazówek opiekunów grupy, kierownika imprezy turystycznej oraz pilotów.
3. Uczestnicy są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów obowiązani są informować o takim fakcie Organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwia Organizatorowi należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Uczestników zobowiązań.
4. Uczestnik, a w przypadku osób niepełnoletnich jego rodzic lub opiekun prawny ponosi odpowiedzialność prawną za wszelkie wyrządzone szkody i zobowiązuje się do pokrycia kosztów ich usunięcia. W przypadku osób pełnoletnich w razie rażącego i uporczywego nieprzestrzegania Regulaminu Imprezy Turystycznej, przez co zostanie zakłócony porządek Imprezy Turystycznej, Organizator jest uprawniony do zawiadzenia odpowiednich służb porządkowych. W przypadku osób niepełnoletnich, Organizator zastrzega sobie możliwość kontaktu z rodzicami lub opiekunami prawnymi.
5. Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu, zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 12.00 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 Uczestnik powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Uczestnik powinien pozostawić swe bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość hotelarz oferuje.
6. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne tylko i wyłącznie w przypadku uzyskania pisemnej zgody od Organizatora. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Uczestnik. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Uczestnika w przypadku nie otrzymania przez Uczestnika pisemnego potwierdzenia od Organizatora nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec TOGOTO.

## **XI. Reklamacje, pozasądowe rozpatrywanie sporów, platforma ODR**

1. Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym pilota w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.
2. TOGOTO udzieli Uczestnikowi odpowiedniej pomocy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, TOGOTO usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.
3. Zgodnie z treścią art. 48 Ustawy, jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej TOGOTO wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązane, bez obciążania Uczestników dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Uczestnikowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
4. Wszelkie reklamacje związane z realizacją imprezy turystycznej można składać pisemnie do Organizatora imprezy turystycznej. W reklamacji Zgłaszający lub Uczestnik zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
5. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż w przeciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
6. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. TOGOTO nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym Zgłaszający i Uczestnicy nie mogą korzystać z platformy ODR.
7. Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

## **XII. Postanowienia paszportowe, wizowe, celne, dewizowe, ochrony zdrowia oraz informacje i ostrzeżenia dla Uczestników imprez turystycznych**

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym. Obywatele innych narodowości niż polskie zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
2. Uczestnik przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie zadaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z nie dotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony TOGOTO obciążany jest Uczestnik. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.
3. Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). W ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Organizator zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Osoby niepełnoletnie również muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Z uwagi na możliwe zdarzenia niepożądane, TOGOTO sugeruje podróżować równocześnie z dowodem osobistym i paszportem, przy czym dokumenty zaleca się przechowywać w dwóch różnych bagażach, na wypadek ich kradzieży lub zagubienia.
4. Wyjazd poza teren Polski może wiązać się z odmiennymi warunkami sanitarno-higienicznymi. Zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi 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 (<https://gis.gov.pl>).

5. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i/lub udziału w imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Organizatora.
6. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.
7. Informacje i ostrzeżenia dla podróżujących znajdują się na stronie <https://polakzagranica.msz.gov.pl>. Zachęcamy przed podróżą do zarejestrowania się w systemie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Odyseusz <https://odyseusz.msz.gov.pl>.

### **XIII. Postanowienia końcowe**

1. Przy dokonaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki.
2. W przypadku wykupienia przez Organizatora imprezy turystycznej organizowanej przez innego organizatora (tj. w przypadku, gdy TOGOTO pośredniczy w zawarciu imprezy turystycznej pomiędzy Zgłaszającym a innym biurem turystycznym), wówczas Zgłaszającego i Uczestników imprezy turystycznej obowiązują warunki uczestnictwa odpowiednie dla danego organizatora, które stanowią załącznik do Umowy.
3. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie (*zobacz: rozdział VII WIT*), a w razie braku porozumienia na drodze postępowania sądowego przez właściwy miejscowo sąd.
4. 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. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
5. Uczestnik może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie [www.togo.to](http://www.togo.to) lub pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).
6. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień Ustawy. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, stanowiących integralną część Umowy udziału w imprezie turystycznej.