

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ ORGANIZOWANEJ PRZEZ MEMORIES VACATIONS SP. Z O.O.

Uprzejmie prosimy o dokładne zapoznanie się z poniższymi Warunkami Uczestnictwa, które otrzymali Państwo przed zawarciem Umowy. Zawarcie Umowy o świadczenie usług turystycznych oznacza akceptację tych warunków, które są jej integralną częścią.

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1.1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej organizowanej przez Memories Vacations Sp. z o.o. stanowią integralną część Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.

1.2. Przez użyte w niniejszych Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:

1.2.1. **Impreza Turystyczna** (także: **Impreza**) - impreza turystyczna w rozumieniu Ustawy, określona w Umowie i w Programie Imprezy Turystycznej;

1.2.2. **Umowa** – umowa o świadczenie usług turystycznych tj. Umowa o udział w Imprezie Turystycznej zawarta między Organizatorem a Uczestnikiem, w formie wypełnionego formularza wraz załącznikami, o których mowa w pkt 2.1.;

1.2.3. **Organizator** – Memories Vacations Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-039), przy ul. Dietla 60/1, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kraków-Śródmieście pod numerem KRS 0001200998, NIP 6762473645, wpisana w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/16/2014, która jest organizatorem turystyki i pośrednikiem turystycznym w rozumieniu Ustawy;

1.2.4. **Uczestnik** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę lub na rzecz której została zawarta Umowa z Organizatorem przez Uczestnika zgłaszającego i która jest uprawniona do udziału w Imprezie Turystycznej, a także osoba, na którą przeniesiono prawa i obowiązki wynikające z Umowy;

1.2.5. **Ustawa** - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 z późniejszymi zmianami);

1.2.6. **Warunki Uczestnictwa** - niniejsze warunki uczestnictwa w Imprezie Turystycznej organizowanej przez Organizatora, które stanowią integralną część Umowy.

1.3. Organizator posiada obowiązkową gwarancję ubezpieczeniową na wypadek swojej niewypłacalności na

podstawie stosownych umów zawartych z Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa, tel: 22 50 56 100, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Małopolskiego.

1.4. Organizator odprowadza comiesięczne składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Pomocowy, których wysokość jest zgodna z rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Integralną część Umowy stanowią jej załączniki:

2.1.1. wypełniony formularz Dane Uczestników Imprezy Turystycznej;

2.1.2. Program Imprezy Turystycznej;

2.1.3. niniejsze Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej;

2.1.4. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże zawartego w cenie Imprezy.

2.2. Katalogi oraz opisy imprez turystycznych zaprezentowane na stronie internetowej Organizatora stanowią zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Przed zawarciem umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.memories.pl lub przekazanych uprzednio Uczestnikowi zgłaszającemu, o czym poinformuje tego Uczestnika zgodnie z art. 40 ust. 3 Ustawy.

2.3. Przed zawarciem Umowy, Uczestnik zgłaszający i wszyscy Uczestnicy Imprezy Turystycznej powinni dokładnie zapoznać się z treścią Umowy i wszystkimi załącznikami do niej.

2.4. Zawarcie Umowy z Organizatorem następuje poprzez podpisanie przez Uczestnika zgłaszającego i przedstawiciela Organizatora Umowy oraz wpłaty Organizatorowi zaliczki. Za chwilę zawarcia Umowy uważa się moment wykonania ostatniej z powyższych czynności.

2.5. Uczestnik, który zgłosił do udziału w Imprezie innych Uczestników, oświadcza tym samym, że jest upoważniony do zawarcia Umowy w imieniu tych Uczestników, a także do prowadzenia i odbierania korespondencji z Organizatorem w ich imieniu oraz składania i odbierania w ich imieniu oświadczeń woli związanych z realizacją

- Umowy. Uczestnik zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę zaliczki oraz pozostałej kwoty ceny Imprezy Turystycznej za wszystkich Uczestników wskazanych na Umowie oraz akceptuje w ich imieniu treść tej Umowy. Uczestnik zgłaszający upoważniony jest do odbierania w imieniu pozostałych Uczestników wszelkich należności przysługujących im zgodnie z Umową. Uczestnik zgłaszający zobowiązuje się do informowania Uczestników o wszystkich szczegółach dotyczących Imprezy Turystycznej i korespondencji z Organizatorem, w zakresie w jakim ta korespondencja ich dotyczy.
- 2.6. Uczestnik zgłaszający zobowiązany jest podać Organizatorowi prawidłowe dane swoje oraz pozostałych Uczestników wymagane przez Organizatora w określonym przez niego terminie w celu realizacji Umowy oraz zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Organizatora o każdorazowej zmianie przekazanych danych. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikające z braku posiadania aktualnych danych Uczestników. Ponadto, jeśli naruszenie przez Uczestnika niniejszego postanowienia uniemożliwia Organizatorowi dalszą realizację Umowy, Organizator może wyznaczyć Uczestnikowi dodatkowy termin do wykonania obowiązku, a po jego bezskutecznym upływie odstąpić od Umowy. W takim wypadku pkt 5.2. stosuje się odpowiednio.
- 2.7. Jeżeli zmiana danych osobowych Uczestnika będzie się wiązać dla Organizatora z dodatkowymi kosztami (np. opłaty wymagane za zmianę imienia i nazwiska podróżnego), to Organizator wezwie Uczestnika do pokrycia tych kosztów w wyznaczonym terminie.
- 2.8. Jeśli Umowa została zawarta przez klienta, który nie będzie Uczestnikiem Imprezy, do takiego klienta stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy odnoszące się do Uczestnika zgłaszającego.
- ### 3. WARUNKI PŁATNOŚCI
- 3.1. Organizator jeszcze przed zawarciem Umowy wskaże Uczestnikowi zgłaszającemu kwotę i termin wpłaty zaliczki. Umowa jest zawarta z chwilą podpisania i przesłania przez Uczestnika zgłaszającego Organizatorowi podpisanego formularza Umowy (także w formie skanu) oraz wpłaty zaliczki w terminie - w zależności od tego która z tych czynności nastąpi później. Zaliczka wpłacana jest na poczet ceny za Imprezę Turystyczną. W celu przyspieszenia realizacji Umowy, na prośbę Organizatora, Uczestnik zgłaszający przekazuje mu dowód dokonania wpłaty (np. potwierdzenie wykonania przelewu).
- 3.2. Uczestnik zobowiązany jest wpłacić pozostałą część ceny za Imprezę Turystyczną w terminach wskazanych w Umowie. W przypadku braku wpłaty jakiegokolwiek części ceny w terminie, Organizator może wstrzymać się z realizacją Umowy do czasu uiszczenia płatności lub odstąpić od Umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu w trybie art. 492 Kodeksu Cywilnego. Pkt 5.2. stosuje się odpowiednio.
- 3.3. Za dzień dokonania płatności uznaje się dzień wpłaty środków pieniężnych bezpośrednio w punkcie sprzedaży Imprezy Turystycznej lub dzień wpływu środków na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie.
- 3.4. Przy podpisywaniu Umowy w terminie krótszym niż 40 dni od daty rozpoczęcia Imprezy Turystycznej lub w sytuacji, kiedy Impreza planowana jest na popularne terminy podróży jak okres świąteczny lub sylwestrowy, Uczestnik może zostać zobowiązany do zapłaty pełnej ceny w dniu podpisania Umowy, co zostanie zaznaczone w Umowie. W takim wypadku pkt 3.1. stosuje się odpowiednio.
- 3.5. W przypadku, gdy Uczestnikiem Imprezy jest dziecko, Uczestnik zgłaszający powinien powiadomić Organizatora o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny Imprezy wraz z opłatą dodatkową, która stanowić będzie równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian taryfy z uwagi na wiek dziecka. Jeśli Umowa przewiduje, że wiek dziecka upoważnia do zniżki, to dziecko powinno być w tym wieku w dniu zakończenia Imprezy.
- ### 4. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY LUB ODWOŁANIE IMPREZY
- 4.1. Organizator może odstąpić od Umowy, jeśli nie może zrealizować jej z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika (pisemnie, bądź na innym trwałym nośniku) przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej. Odstąpienie następuje bez opłat za odstąpienie, a Organizator zwraca Uczestnikowi wpłaty z tytułu Imprezy.
- 4.2. Organizator niezwłocznie powiadamia Uczestnika na trwałym nośniku, jeśli przed rozpoczęciem Imprezy:
- 4.2.1. jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
- 4.2.2. nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Uczestnik powiadomił Organizatora i które zostały wyraźnie określone w Umowie, lub

- 4.2.3. proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy Turystycznej zgodnie z pkt 4.6.
- 4.3. W przypadku, o którym mowa w pkt 4.2., Uczestnik ma prawo, według swojego wyboru:
- 4.3.1. przyjąć zaproponowaną przez Organizatora zmianę Umowy, albo
- 4.3.2. odstąpić od Umowy oraz przyjąć zaproponowaną przez Organizatora imprezę zastępczą o tym samym lub wyższym standardzie (chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie), albo
- 4.3.3. odstąpić od Umowy za zwrotem wniesionych wpłat i bez poniesienia opłaty za odstąpienie.
- 4.4. Organizator w przesłanym powiadomieniu, o którym mowa w pkt 4.2. informuje Uczestnika o rozsądnym terminie, w którym ten ma poinformować Organizatora o swojej decyzji. Jeśli Uczestnik nie podejmie decyzji w określonym terminie uważa się, że odstąpił od Umowy.
- 4.5. Organizator ma prawo dokonać jednostronnie nieznacznej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy (np. nieznacznych zmian w Programie Imprezy), po uprzednim poinformowaniu Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku o wystąpieniu zmian. W takim wypadku pkt 4.3. nie znajduje zastosowania.
- 4.6. Cena Imprezy Turystycznej ustalona w Umowie może być jednostronnie podwyższona przez Organizatora, najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, jeżeli podwyższenie ceny wynika ze wzrostu:
- 4.6.1. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
- 4.6.2. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach.
- 4.7. Organizator każdorazowo zobowiązany będzie powiadomić Uczestnika zgłaszającego pisemnie lub za pomocą trwałego nośnika o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia.
- 4.8. W przypadku gdy doszło do obniżenia kosztów, o których mowa w pkt 4.6. z przyczyn tam wskazanych, Uczestnik ma prawo do obniżenia ceny Imprezy o kwotę odpowiadającą zmniejszeniu kosztów. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi.

5. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

- 5.1. W każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej Uczestnik może odstąpić od Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy złożyć Organizatorowi w formie pisemnej. Dniem odstąpienia jest dzień doręczenia oświadczenia Organizatorowi.
- 5.2. W przypadku odstąpienia od Umowy zgodnie z pkt 5.1. Organizator obciąży Uczestnika opłatą za odstąpienie, która stanowi równowartość ceny Imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania usług turystycznych.
- 5.3. Opłata, o której mowa w pkt 5.2. podlega potrąceniu z kwoty wpłaconej na poczet ceny za Imprezę Turystyczną. Jeśli wpłacona kwota jest niższa niż wysokość opłaty, Uczestnik jest zobowiązany do uiszczenia różnicy. Pozostała po potrąceniu kwota zostanie zwrócona Uczestnikowi w terminie 7 dni od dnia zakończenia Imprezy Turystycznej. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnuje z Imprezy Turystycznej, choć zgodnie z Umową miał być zakwaterowany z innymi osobami, a w jego miejsce nie zostaje wskazany inny Uczestnik, który przejmuje prawa i obowiązki zgodnie z pkt 6.1., Uczestnik dokonujący rezygnacji zobowiązany będzie do pokrycia wszelkich kosztów powstałych w wyniku zmiany typu zakwaterowania (np. z pokoju dwuosobowego na jednoosobowy).
- 5.4. Pkt 5.2. i 5.3. nie ma zastosowania w przypadku, gdy zgodnie z Umową lub przepisami prawa odstąpienie od Umowy następuje bez opłaty.
- 5.5. Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora o odstąpieniu od Umowy lub przeszkodzić w uczestnictwie w Imprezie Turystycznej pisemnie lub na trwałym nośniku.
- 5.6. Uczestnik może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy Turystycznej lub przewóz podróży do miejsca docelowego. Uczestnik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. Jeżeli Uczestnik nie może odstąpić od Umowy na podstawie niniejszego postanowienia, obowiązują ogólne zasady odstąpienia od Umowy określone w pkt 5.1.-5.5. powyżej.

5.7. Istnieje możliwość zawarcia przez Uczestnika umowy dodatkowego indywidualnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w Imprezie Turystycznej i przerwania Imprezy Turystycznej. Organizator na życzenie Uczestnika przedstawi mu pełną ofertę takiego ubezpieczenia.

6. PRZENIESIENIE UPRAWNIĘĆ

6.1. Z zastrzeżeniem pkt 6.2 i 6.3., Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie Turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu zawartej Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w zdaniu poprzednim, będzie skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie przed rozpoczęciem Imprezy.

6.2. Osoba, na którą mają zostać przeniesione prawa i obowiązki wynikające z Umowy, powinna spełniać warunki udziału w Imprezie Turystycznej, co w szczególności dotyczy wieku, wymaganych szczepień, zaświadczeń zdrowotnych, wiz lub ważnych dokumentów podróży.

6.3. Jeżeli przeniesienie praw i obowiązków będzie się wiązać dla Organizatora z dodatkowymi kosztami (np. opłaty wymagane za zmianę imienia i nazwiska podróżnego lub za unieważnienie biletu na środek transportu i wystawienie nowego), to Organizator wezwie Uczestnika lub osobę przejmującą uprawnienia do pokrycia tych kosztów w wyznaczonym terminie. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy Turystycznej oraz wyżej wymienione koszty osoby te odpowiadają solidarnie.

7. UBEZPIECZENIE

7.1. W ramach wykupionej Imprezy Turystycznej wszyscy Uczestnicy są objęci ubezpieczeniem podróżnym. Przedmiot ubezpieczenia obejmuje ubezpieczenie m.in. kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów ratownictwa, a zakres poszczególnych ubezpieczeń oraz wysokość sum ubezpieczeń został określony w dokumencie Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże oraz w Programie Imprezy Turystycznej (sekcja „Cena zawiera”). Okres ubezpieczenia trwa od pierwszego dnia Imprezy do ostatniego dnia Imprezy. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S. A.

7.2. Istnieje możliwość poszerzenia zakresu ubezpieczenia ponad to, o którym mowa w pkt 7.1. lub wykupienia dodatkowego ubezpieczenia, co Organizator rekomenduje zależnie od stanu zdrowia Uczestników (np. w przypadku chorób przewlekłych) czy planów

dotyczących uprawiania sportów podwyższonego ryzyka w trakcie Imprezy Turystycznej (np. nurkowanie).

8. OBOWIĄZKI STRON

8.1. Organizator nie wyznacza pilota ani polskojęzycznego rezydenta do opieki nad Uczestnikami w czasie trwania Imprezy Turystycznej, chyba że Umowa lub Program Imprezy stanowią inaczej.

8.2. Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o wszelkich, choćby przewidywanych, przeszkodach w uczestnictwie w Imprezie.

8.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub doręczenie niezbędnych wiz przez placówki dyplomatyczne lub dokumentów podróży przez organy administracji.

8.4. Podane w Programie Imprezy godziny przelotów mogą ulec zmianie. W przypadku konieczności zmiany godziny wylotu, Organizator zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika zgłaszającego o tym fakcie.

8.5. Każdy Uczestnik zobowiązany jest do:

8.5.1. posiadania w momencie rozpoczęcia Imprezy i przez cały okres jej trwania wymaganych dokumentów podróży:

8.5.1.1. podpisanego przez siebie paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy licząc od daty zakończenia Imprezy (w niektórych przypadkach 12 miesięcy), dzieci powinny być wpisane do paszportu rodzica lub posiadać własny paszport;

8.5.1.2. aktualnej wize, jeśli jej posiadanie jest wymagane przez przepisy w kraju docelowym oraz w krajach tranzytowych;

8.5.1.3. wydrukowanych dokumentów podróży przekazanych przez Organizatora przed rozpoczęciem Imprezy lub w jej trakcie;

8.5.1.4. innych dokumentów wymaganych przez przepisy kraju docelowego lub tranzytowego;

8.5.2. posiadania szczepień ochronnych wymaganych w kraju docelowym i tranzytowym;

8.5.3. zapoznania się z przedstawionymi przez Organizatora informacjami dotyczącymi udziału w Imprezie o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz wymaganiach zdrowotnych, a także zweryfikowania aktualności przedstawionych przez Organizatora, w tym przepisów sanitarnych i epidemiologicznych;

8.5.4. zachowania się zgodnie z obowiązującymi w danym miejscu normami prawnymi, obyczajowymi

- i zasadami współżycia społecznego, zarówno w trakcie podróży jak i w miejscu pobytu;
- 8.5.5. pokrycia wszelkich kosztów wynikłych w trakcie trwania Imprezy, a będących skutkiem decyzji Uczestnika i korzystania przez niego ze świadczeń nieobjętych Umową, w szczególności kosztów usług hotelowych takich jak: Room Service, wyżywienie nie uwzględnione w cenie Imprezy, korzystanie z barów i usług SPA.
- 8.6. Uczestnik jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany, jak również regulaminem obowiązującym u przewoźników, z których usług korzysta. Uczestnik zobowiązany jest przestrzegać wszelkich przepisów obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych, w których będzie przebywać, w tym przepisów celnych i dewizowych oraz sanitarnych i epidemiologicznych.
- 8.7. Organizator zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy z Uczestnikiem, który w czasie trwania Imprezy Turystycznej naruszył przepisy prawne lub regulaminy, o których mowa w pkt 8.6. Pkt 5.2. stosuje się odpowiednio. Jeśli w związku z wcześniejszym powrotem Uczestnika do miejsca rozpoczęcia Imprezy powstały dodatkowe koszty, które pokrył Organizator, Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie je zwrócić.
- 8.8. Uczestnik odpowiada za szkodę wyrządzoną przez siebie w trakcie trwania Imprezy. Jeżeli Organizator naprawił taką szkodę, Uczestnik jest zobowiązany do zwrotu Organizatorowi kosztów jej naprawienia.
- 8.9. Organizator niezwłocznie udziela Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, pomocy polegającej w szczególności na udzieleniu:
- 8.9.1. odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 8.9.2. pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- 8.10. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt 8.9., jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
- 8.11. Jeżeli na podstawie Umowy obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie

towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba, Organizator jest zobowiązany do uzyskania informacji umożliwiających bezpośredni kontakt z Uczestnikiem w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za tego Uczestnika w miejscu jego pobytu.

9. NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

- 9.1. Jeżeli Uczestnik stwierdzi w trakcie trwania Imprezy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową (niezgodność) ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora i wykonawcę usługi. Organizator powinien być powiadomiony o takim fakcie drogą mailową na adres kontakt@memories.pl.
- 9.2. Jeśli zawiadomienie o niezgodności jest zasadne, Organizator 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.
- 9.3. Jeśli Organizator w czasie trwania Imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej Imprezy, jest obowiązany wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.
- 9.4. Uczestnik 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.
- 9.5. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Uczestnik je odrzucił zgodnie z pkt 9.4., wówczas Uczestnik jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia.
- 9.6. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy:
- 9.6.1. winę za niezgodność ponosi Uczestnik;
- 9.6.2. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 9.6.3. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
- 9.7. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność wobec Uczestnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

- 9.8. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w niniejszym pkt 9., podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Uczestnika z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów lub na podstawie innych aktów prawnych wskazanych w Ustawie.
- 9.9. Organizatorowi przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia.
- 10. REKLAMACJE I POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**
- 10.1. Jeżeli Uczestnik składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien doręczyć ją w formie pisemnej lub na trwałym nośniku w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy na adres:
- 10.1.1. Memories Vacations Sp. z o.o. ul. Dietla 60/1, 31-039 Kraków, lub
- 10.1.2. e-mail kontakt@memories.pl lub
- 10.1.3. punktu sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.
- 10.2. Reklamacja powinna zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania.
- 10.3. Organizator rozpatrzy reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania Imprezy Turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczyny odmowy.
- 10.4. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Zasady prowadzenia ww. postępowań są uregulowane w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący konsumentem może skorzystać z takiego sposobu rozwiązywania sporów jeśli Organizator nie uznał reklamacji.
- 10.5. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w zakresie usług dotyczących rekreacji jest właściwy Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej. Organizator podlega Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej w Krakowie (e-mail: sekretariat@krakow.wiih.gov.pl, strona internetowa: <http://www.krakow.wiih.gov.pl/>). Pod tym adresem dostępne są szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.
- 10.6. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym zwana platformą ODR. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców.
- 10.7. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji, Organizator nie wyraża zgody na pozasądowy mechanizm rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa powyżej.
- 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
- 11.1. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Uczestnictwa.
- 11.2. Ilekroć w Umowie jest mowa o możliwości odstąpienia od Umowy bez obowiązku ponoszenia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu.
- 11.3. Jeśli Uczestnik zgłaszający nie określi w Umowie adresu e-mail do kontaktu, przyjmuje się, że adres e-mail z którego kontaktuje się z Organizatorem jest aktualny i właściwy.