

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY DISCOVERASIA
Stanowią załącznik do każdej oferty DISCOVERASIA Sp. z o.o. | obowiązują od 1.09.2026

1. Zawarcie umowy

1.1. Zawarcie umowy z „DiscoverAsia Sp. z o.o.” zwaną dalej Organizatorem i Klientem następuje zgodnie z następującą procedurą:

Dla wyjazdów grupowych (wypraw):

- Klient wypełnia formularz umowy na stronie internetowej Organizatora i przysyła rezerwację do Organizatora - Organizator potwierdza dostępność oferty - Klient dokonuje zapłaty opłaty rezerwacyjnej w kwocie określonej w ofercie w terminie 3 dni od daty potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora na wskazany przez niego rachunek bankowy **LUB**
- Klient podpisuje umowę i dokonuje wpłaty w Agencji Turystycznej działającej w imieniu i na rzecz Organizatora.

Dla wyjazdów indywidualnych, pobytowych (wczasów) oraz wyjazdów realizowanych na zamówienie Klienta:

- Klient wysyła zapytanie dot. wybranego kierunku wyjazdu oraz (opcjonalnie) wybranego hotelu, określając przybliżony termin wyjazdu, ilość uczestników oraz rodzaj żywienia. Organizator przedstawia propozycję wycieczki lub potwierdza dostępność wybranej oferty i jej ostateczną cenę oraz wysyła propozycję umowy Klientowi drogą elektroniczną. Klient po zaakceptowaniu treści umowy i podaniu niezbędnych danych dokonuje wpłaty i raty podanej w ofercie w terminie 3 dni od daty otrzymania umowy drogą mailową na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy. Po tym czasie podana cena może być nieaktualna **LUB**
- Klient składa zapytanie dot. wybranego kierunku lub konkretnej oferty w Agencji Turystycznej i po potwierdzeniu oferty przez Organizatora podpisuje umowę i dokonuje wpłaty w Agencji Turystycznej działającej w imieniu i na rzecz Organizatora.

Zawarcie umowy następuje z chwilą wypełnienia jednej z powyżej opisanych czynności, a niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do umowy. Dla zachowania wymaganej formy pisemnej umowy, strony niezależnie od faktu zawarcia umowy poprzez internetowy formularz zgłoszeniowy zgodnie z pierwszą procedurą, dokonają pisemnego potwierdzenia jej warunków poprzez wymianę korespondencji mailowej lub tradycyjnej. Organizator w tym celu wysyła dwa podpisane egzemplarze umowy do Klienta, a Klient po podpisaniu odesła jeden egzemplarz umowy Organizatorowi. W przypadku podpisywania umowy w Agencji Turystycznej, Klient wypełni 3 egzemplarze umowy po jednym dla Organizatora, Agencji oraz Klienta.

1.2. Klient zawierając umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników, jak również na nim spoczywa dopełnienie warunków płatności (Płatnik). Klient przejmuje również obowiązek informacyjny względem uczestników - wszystkim uczestnikom powinny być znane m.in. warunki umowy, jej załączniki, oferta danego wyjazdu, informacje organizacyjne.

1.3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Organizatora po uprzednim wezwaniu Klienta do ich przedłożenia. Zwrot wpłat w takim przypadku jest rozliczany zgodnie z warunkami rezygnacji Klienta.

1.4. O wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora lub Agenta, u którego dokonał zakupu imprezy. Zmiana danych paszportowych może skutkować koniecznością zakupu nowych biletów lotniczych, biletów na promy (i innych) dla Klienta na jego koszt.

2. Ceny i płatności

2.1. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w ofercie. Oferta nie obejmuje w szczególności kosztów przelotu samolotem do miejsca pobytu, chyba że w ofercie zaznaczono inaczej.

2.2. Cena imprezy turystycznej ustalona jest w walucie polskiej lub częściowo w walucie polskiej i częściowo w walucie obcej w kwotach wskazanych w ofercie. Cena imprezy turystycznej określona w walucie polskiej stanowi ofertę Organizatora i dzieli się na opłatę rezerwacyjną płatną zgodnie z pkt 1.1 i dopłatę płatną najpóźniej w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli umowa została zawarta w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient dokonuje pełnej wpłaty przy zawarciu umowy.

2.3. Część ceny imprezy turystycznej określona w walucie obcej jest kwotą, którą Klient i uczestnicy zobowiązani są zabrać ze sobą do miejsca docelowego celem pokrycia części kosztów usług świadczonych na miejscu (np. bilety wstępów, koszty transportów, opłaty wylotowe, podatki turystyczne, lokalne wycieczki i inne) i kwota ta nie podlega jednostkowemu rozliczeniu. Organizator wyznaczy pilota wycieczki odpowiedzialnego za pobranie środków i zapewnienie usług zgodnie z ofertą.

2.4. W przypadku niedokonania przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę w określonym terminie i wysokości, Organizator może anulować rezerwację po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty. Zwrot wpłat w takim przypadku jest rozliczany zgodnie z warunkami rezygnacji Klienta.

2.5. Zmiana ceny imprezy turystycznej może nastąpić z powodu:

- zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- zmiany wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w jej realizacji (w tym podatków turystycznych), zmiany opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
- zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.

W przypadku gdy podwyższenie ceny przekroczy 8 % całkowitej ceny imprezy turystycznej Klient jest uprawniony do przyjęcia proponowanych zmian, albo odstąpienia od Umowy bez uiszczania opłaty, albo do skorzystania z imprezy zastępczej. Niezależnie od powyższego w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie.

2.6. Jeśli w planie indywidualnej wycieczki znajdują się wycieczki z możliwością wyboru lub wycieczki fakultatywne – Klient zobowiązany jest określić, którą wycieczkę wybrał oraz którego dnia wyjazdu ma się ona odbyć na 30 dni przed planowanym wyjazdem. Klient może wykupić dodatkowe wycieczki fakultatywne u Reprezentanta Organizatora na miejscu, o ile są one dostępne, lub wedle własnego uznania u lokalnych organizatorów.

3. Zmiana warunków umowy, odwołanie imprezy

3.1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż wskazana na umowie, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż na:

- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni
- 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni
- 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

3.2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3.3. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznacznych zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy Organizator niezwłocznie powiadomi Klienta.

4. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie, zmiana uczestnika

4.1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient zostanie zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora, która zależy od momentu odstąpienia od umowy:

- 30% ceny imprezy turystycznej (określonej w walucie polskiej) – rezygnacja od momentu podpisania Umowy do 90 dni przed wyjazdem
- 50% ceny imprezy turystycznej (określonej w walucie polskiej) – rezygnacja od 89 do 30 dni przed wyjazdem
- 80% ceny imprezy turystycznej (określonej w walucie polskiej) – rezygnacja od 29 do 3 dni przed wyjazdem
- 90% ceny imprezy turystycznej (określonej w walucie polskiej) – rezygnacja na 72h przed wyjazdem i później.

W celu uniknięcia kosztów rezygnacji Organizator zaleca wykupienie dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

4.2. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej 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 do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. 4.3. Klient może bez zgody Organizatora 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.

4.5. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

4.6. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, będzie wiązało się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je podróźnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy.

4.7. Za niewiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

5. Odpowiedzialność stron

5.1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

5.2. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

5.3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

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



- b) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.
- 5.4. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową (o ile umowa ta obejmuje bilety lotnicze lub inny transport) z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia powyższego nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 5.5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
- 5.6. Klient / Uczestnik jest zobowiązany:
- podać prawidłowe i prawdziwe dane potrzebne do dokonania rezerwacji i odpowiada za ich prawdziwość i poprawność
 - posiadać aktualne dokumenty (paszport/dowód osobisty) i według instrukcji Organizatora: złożyć wnioski wizowe/wjazdowe o ile takowe są wymagane w krajach docelowych
 - stosować się do przepisów prawnych obowiązujących w Polsce lub kraju odwiedzanym
 - stosować się do poleceń pilota wycieczek, przewodnika turystycznego i Organizatora oraz przestrzegać norm kulturowych i szanować zwyczaje panujące w odwiedzanym kraju.
- 5.7. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.

6. Reklamacje

- 6.1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.
- 6.2. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
- 6.3. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może wnieść odwołanie do Organizatora lub 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).

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Jeżeli umowa o świadczenie usług turystycznych w sposób odmienny od niniejszych warunków uczestnictwa reguluje poszczególne kwestie – pierwszeństwo mają postanowienia umowy.
- 7.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
- 7.3. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 524466 z dnia 01.06.2023 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..

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY

DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY DISCOVERASIA
Stanowi załącznik do każdej oferty DISCOVERASIA Sp. z o.o.

Zaoferowane połączenie usług turystycznych stanowi **imprezę turystyczną** w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym Klientowi będą przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Organizator będzie ponosił pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Organizator posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu dokonanych wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia powrotu do kraju w przypadku, gdyby Organizator stał się niewypłacalny.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdola usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Organizator wykupił w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/UD20172361Lj.pdf>

