

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

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. Sp. k. 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. Sp. k. 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 0000500598, 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](http://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

UL. DIETLA 60/1	+48 504 62 63 88	KRS: 0000500598
31-039 KRAKÓW	+48 508 54 55 98	NIP: 6762473645
WWW.MEMORIES.PL	KONTAKT@MEMORIES.PL	REGON: 123056790
NUMER KONTA MBANK (PLN) 41 1140 2075 0000 2256 7800 1001		

- 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 podróznego), 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 powiadomił 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.
- 5.1. 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 przeszkodzie 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 podróżnych 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

## 5. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

UL. DIETLA 60/1	+48 504 62 63 88	KRS: 0000500598
31-039 KRAKÓW	+48 508 54 55 98	NIP: 6762473645
WWW.MEMORIES.PL	KONTAKT@MEMORIES.PL	REGON: 123056790
NUMER KONTA MBANK (PLN) 41 1140 2075 0000 2256 7800 1001		

rezygnacji z udziału w Imprezie Turystycznej i przerwania Imprezy Turystycznej. Organizator na życzenie Uczestnika przedstawi mu pełną ofertę takiego ubezpieczenia.

## 6. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI

- 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 wizeny, 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.

UL. DIETLA 60/1	+48 504 62 63 88	KRS: 0000500598
31-039 KRAKÓW	+48 508 54 55 98	NIP: 6762473645
WWW.MEMORIES.PL	KONTAKT@MEMORIES.PL	REGON: 123056790
NUMER KONTA MBANK (PLN) 41 1140 2075 0000 2256 7800 1001		

- 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. Sp. k. 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.