

**OGÓLNE WARUNKI UMÓW
DLA PIELGRZYMEK I WYCIECZEK ORGANIZOWANYCH PRZEZ
NOMADA BIURO PIELGRZYMKOWO-TURYSTYCZNE SP. Z O.O.
(„OWU”)**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze OWU zostały ustalone uchwałą z dnia 01.09.2015 przez Zarząd spółki Nomada Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Poznańskiej 23 lok. 28 (00-684 Warszawa), wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XVI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000046666, posługującej się numerem NIP: 5260205109 oraz REGON: 002052969, o numerze w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych: [K-848] i obowiązują wszystkie osoby fizyczne, które zawarły z Biurem umowę o organizację usług turystycznych, pod warunkiem, że umowa ta nie jest bezpośrednio związana z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby.
2. OWU stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Biuro z Klientem. W razie sprzeczności postanowień zawartych w OWU z treścią Umowy, Strony związane są treścią Umowy.
3. Terminom używanym zarówno w OWU, załącznikach do OWU oraz wszelkich innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy nadaje się następujące znaczenie:
 - a. **Biuro** - spółka Nomada Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Poznańskiej 23 lok. 28 (00-684 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XVI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000046666;
 - b. **Klient** – Osoba, która zawarła z Biurem Umowę;
 - c. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Biurem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - d. **Program** – szczegółowy opis Wycieczki, w którym Biuro podaje jej cenę, określa trasę i miejsce wyjazdu, czas trwania Wycieczki, jej program (w tym jakość, rodzaj, klasę i terminy oferowanych usług transportowych, hotelarskich), ilość i rodzaj posiłków, długość trwania Wycieczki, planowany program zwiedzania i atrakcji turystycznych, informacje na temat dodatkowych kosztów, procentowy udział zaliczki w cenie Wycieczki, termin zapłaty całej ceny, termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu Wycieczki z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Wycieczce. Poza informacjami wskazanymi w zdaniu poprzedzającym, Program zawiera również informacje o minimalnej liczbie uczestników, którzy muszą wziąć udział w Wycieczce, aby ta doszła do skutku oraz o ewentualnych szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego, a także nazwisko lokalnego przedstawiciela Biura turystyki, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu; w odniesieniu do Wycieczek dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka. Program jest załącznikiem do Umowy i stanowi jej integralną część.
 - e. **Strona** – Klient lub Biuro;

- f. **Strony** – łącznie Biuro i Uczestnik
- g. **Umowa** – zawierana między Klientem, a Biurem umowa o świadczenie usług turystycznych;
- h. **Wycieczka** – organizowany przez Biuro w ramach wykonania Umowy wyjazd, którego warunki i program określa Program;

II. OŚWIADCZENIA BIURA

1. Biuro oświadcza, iż prowadzi działalność gospodarczą związaną z organizacją usług turystycznych oraz posiada w tym zakresie wszelkie wymagane prawem zezwolenia.
2. Biuro oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, aby zawierane Umowy były wykonywane z najwyższą starannością i dbałością o dobro i komfort Klienta.
3. Biuro wykonuje Umowę na zasadach przewidzianych w OWU i Programie.

III. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z BIUREM

Biuro dopuszcza następujące sposoby porozumiewania się z Klientem:

- a. Kontakt bezpośredni w miejscu wykonywania działalności gospodarczej przez Biuro, tj. biuro przy ul. Poznańskiej 23 lok. 28 (00-684 Warszawa);
- b. Kontakt telefoniczny pod numerami telefonów:
 - telefon stacjonarny: 0048 22 625 55 11; 0048 22 625 44 18
- c. Kontakt mailowy za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez wysłanie wiadomości na adres mailowy Biura: nomada@nomada.opoka.org.pl oraz nomada@nomada.org.pl

IV. ZAWIERANIE UMÓW I PŁATNOŚCI

1. Umowa zawierana jest poprzez wymianę pisemnych oświadczeń woli polegającą na podpisaniu Umowy na formularzu dostępnym na stronie internetowej Biura www.nomada.org.pl
2. Umowę w imieniu osoby, która w chwili jej zawierania nie ukończyła 18 roku życia zawiera jej przedstawiciel ustawowy. Osoby takie mogą wziąć udział w Wycieczce pod warunkiem doręczenia Biuru dokumentów poświadczających zgodę osób sprawujących nad nimi władzę rodzicielską lub opiekunów prawnych na udział w Wycieczce, w tym na wyjazd poza granice Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Umowa zawiera w szczególności termin Wycieczki, jej cenę, szczegółowe dane Biura, dane osoby reprezentującej Biuro, odwołanie do Programu, który stanowi załącznik do Umowy, informacje o terminie, w jakim biuro ma obowiązek powiadomić klienta o ewentualnym odwołaniu Wycieczki, o dacie ewentualnego przeniesienia uprawnień i obowiązków Klienta na inną osobę, a także o wymaganiach specjalnych uzgodnionych pomiędzy Biurem a Klientem.
4. Warunkiem skuteczności zawarcia Umowy jest niezwłoczna wpłata przez Klienta zaliczki, której wysokość jest określona w Umowie.
5. W razie braku wpłaty pełnej ceny Wycieczki w terminach określonych w Umowie, Biuro jest uprawnione do odstąpienia od Umowy za zwrotem dotychczas wpłaconej ceny, po potrąceniu wszelkich kosztów poniesionych przez Biuro związanych z planowanym uczestnictwem Klienta w Wycieczce.
6. Wszelkie dokonywane przez Klienta wpłaty, objęte są zgodnie z Umową, gwarancją ubezpieczeniową wymaganą od organizatorów usług turystycznych. Klient jest uprawniony do

skorzystania z gwarancji ubezpieczeniowej wg warunków zamieszczonych na stronie internetowej pod adresem: www.nomada.org.pl

7. Wszelkie wpłaty dokonywane są na rachunek bankowy Biura, tj.:
 - a. dla wpłat w PLN: 25 1240 1066 1111 0000 0000 1733;
 - b. dla wpłat w EUR: PL 73 1240 1066 1978 0010 2186 3674; SWIFT PKOPPLPW
 - c. dla wpłat w USD: PL 09 1240 1066 1787 0010 2005 9409. SWIFT PKOPPLPW
8. W sytuacji, gdy cena Wycieczki lub jej część jest podana w PLN, Klient dokonuje wpłaty na konto PLN, jeśli natomiast cena Wycieczki lub jej część podana jest w EUR/USD, Klient jest uprawniony do wpłaty:
 - a. W podanej w Umowie walucie na wskazane dla tej waluty konto bankowe lub;
 - b. Wpłaty w PLN na konto wskazane w pkt 7 lit. a. powyżej, z tym zastrzeżeniem, że wpłacone przez Klienta środki w PLN zostaną przeliczone na EUR/USD wg kursu wg kursu "sprzedaż" Banku Pekao S.A z dnia dokonania wpłaty.
9. Koszty przelewów/przekazów pocztowych ponosi Klient.
10. Cena wskazana w Umowie obejmuje wszystkie usługi świadczone w związku z Udziałem w Wycieczce, z wyłączeniem usług i opłat dodatkowych wyraźnie wskazanych w Programie jako dodatkowo płatne („**Dodatkowe opłaty**”).
11. Wszelkie Opłaty dodatkowe, w szczególności opłaty za bilety wstępu do obiektów muzealnych oraz imprezy fakultatywne wnoszone są przez Klienta gotówką bezpośrednio do pilota Wycieczki.

V. WARUNKI UCZESTNICTWA W WYCIECZCE

1. Biuro informuje, iż warunkiem uczestnictwa w Wycieczce obejmującej wyjazd poza granice Unii Europejskiej Klient jest zobowiązany do posiadania ważnej wizy oraz paszportu ważnego co najmniej 180 dni od zakończenia Wycieczki. Uczestnictwo w Wycieczce organizowanej na terytorium Unii Europejskiej wymaga posiadania ważnego dowodu osobistego
2. Obowiązek spełnienia wymogów, o których mowa w pkt 1 powyżej spoczywa na Kliencie.
3. Klient zawierając Umowę, deklaruje tym samym, że jego stan zdrowia jest odpowiedni do odbycia podróży oraz (w przypadku niektórych Wycieczek) nagłej zmiany klimatu.
4. Za niewykorzystane z winy Klienta świadczenia nie przysługuje zwrot pieniędzy.
5. Pilot nie pełni roli przewodnika, lecz jest odpowiedzialny za realizację programu.
6. Za pierwszy dzień Wycieczki uważa się dzień odlotu z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, natomiast za dzień zakończenia Wycieczki uważa się dzień przylotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Z przyczyn niezależnych od Biura może dojść do zmian przewoźnika, rodzaju samolotu oraz zmiany godzin lotów na krótko przed odlotem. O każdej zmianie Klient zostaje niezwłocznie poinformowany telefonicznie.
8. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta (w razie wyraźnego utrudniania przebiegu Wycieczki, pilot lub przewodnik może wykluczyć Klienta ze składu grupy bez prawa do odszkodowania czy zwrotu wpłaconych pieniędzy), działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu Umowy, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć oraz siłą wyższą.

9. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, o którym mowa w pkt 8 powyżej nie zwalnia Biura od obowiązku udzielenia w czasie trwania Wycieczki pomocy poszkodowanemu Klientowi.
10. Odpowiedzialność Biura za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, z wyłączeniem szkód na osobie, jest ograniczona względem każdego z Klientów do dwukrotności ceny określonej w Umowie.
11. Klient, podpisując Umowę, zobowiązuje się:
 - a. zgłosić się w dniu wyjazdu na miejsce zbiórki o określonej przez Biuro godzinie;
 - b. posiadać przy sobie dokumenty określone przez Biuro;
 - c. przestrzegać przepisów celnych i dewizowych w Polsce i za granicą, oraz przepisów prawa obowiązujących w państwie, w którym znajduje się podczas trwania Wycieczki;
 - d. stosować się do wskazówek i decyzji pilota oraz przewodnika.

VI. ZMIANA WARUNKÓW

1. W razie wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrostu kursów walut, Biuro zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny Wycieczki wskazanej w Umowie, nie później jednak niż na 20 dni przed rozpoczęciem Wycieczki.
2. Niezależnie od zastrzeżenia zawartego w pkt 1 powyżej, Biuro (z przyczyn niezależnych od siebie) może zmienić istotne warunki Umowy przed rozpoczęciem Wycieczki, o czym niezwłocznie zawiadamia Klienta.
3. W razie wystąpienia sytuacji, o której mowa pkt 2 powyżej, z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w pkt 1 powyżej, Klient jest uprawniony do:
 - a. przyjęcia zaproponowanej zmiany Umowy;
 - b. albo odstąpienia od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń albo wykonaniem uprawnienia do udziału w Wycieczce zastępczej, o której mowa w pkt 5 poniżej.
4. W razie niezgłoszenia się przewidzianej w Programie danej Wycieczki minimalnej liczby Klientów, Biuro jest uprawnione do odwołania Wycieczki w terminie nie późniejszym niż 20 dni przed jej planowanym rozpoczęciem i pisemnym zawiadomieniem o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji zwrot wpłaconej ceny następuje niezwłocznie albo Klient korzysta z uprawnienia, o którym mowa w pkt 5 poniżej.
5. W sytuacji, w której Klient odstępuje od Umowy stosownie do treści pkt 3 lit. b. powyżej lub Biuro odwołuje Wycieczkę z przyczyn niezależnych od siebie (w tym przyczyn wskazanych w pkt 4 powyżej), Klient jest uprawniony do wzięcia udziału w Wycieczce o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.
6. Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy, chyba że przyczyną niewykonania było zdarzenie wskazane w pkt 4 powyżej lub siła wyższa.
7. Klient może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Wycieczce wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki.

8. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w pkt 7 powyżej, jest skuteczne wobec Biura pod warunkiem, że Klient zawiadomi o tym Biuro w terminie nie dłuższym niż 10 dni przed rozpoczęciem Wycieczki.
9. Za nieuiszczoną część ceny Wycieczki oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika Wycieczki Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VII. UBEZPIECZENIE

1. Biuro zapewnia Klientom ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
2. Klienci ubezpieczeni są w pakiecie pełnym zawierającym choroby przewlekłe z następującymi limitami odpowiedzialności Ubezpieczyciela:

- Dla osób wyjeżdżających do Państw Europy i Basenu Morza Śródziemnego suma ubezpieczenia kosztów leczenia wynosi równowartość 10.000 EURO lub 20.000 EURO.

- Dla osób wyjeżdżających do pozostałych Państw świata, suma ubezpieczenia wynosi równowartość w złotych 30.000 EURO.

- Suma ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) za 100% uszczerbku na zdrowiu w przypadku ubezpieczenia do 10.000 EUR i 20.000 EUR wynosi do 2 000 EUR, w przypadku ubezpieczenia do 30.000 EUR wynosi do 4 000 EUR

- Suma ubezpieczenia kosztów bagażu podróznego wynosi w przypadku ubezpieczenia do 10.000 EURO i 20.000 EURO wynosi do 200 EUR, w przypadku ubezpieczenia do 30.000 EURO wynosi do 400 EUR

3. Biuro zapewnia Klientom możliwość zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w Wycieczce imprezie, co stanowi 3% kosztów całego wyjazdu, ubezpieczenia takiego można dokonać w momencie podpisywania Umowy, lub w ciągu 48 godzin od tego momentu.
4. Jeśli koszty leczenia nie przekraczają kwoty 100 EUR osoba ubezpieczona zobowiązana jest pokryć je osobiście. AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A, po przedłożeniu wszystkich wymaganych dokumentów, wypłaci świadczenie z tytułu zwrotu poniesionych kosztów.
5. Jeśli koszty leczenia przekroczą kwotę 100 EUR – AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A będzie pokrywać je bezgotówkowo.
6. Klient dochodzi roszczeń w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. osobiście powołując się na numer polisy jaką otrzymuje w dniu wyjazdu.

VIII. REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie Wycieczki Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro.
2. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 1 powyżej Klient ma prawo, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia Wycieczki, składać reklamacje w związku z

niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Biuro zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie żądania Klienta.

3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Biuro szczegółowo uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.
4. Jeżeli Biuro nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z postanowieniami niniejszego rozdziału OWU (VIII), w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania Wycieczki w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia, uważa się, że uznało reklamację za uzasadnioną.
5. Biuro przewiduje następujące sposoby składania reklamacji:
 - a. na piśmie, drogą pocztową na adres ul. Poznańska 23 lok. 28 (00-684 Warszawa) z dopiskiem „Reklamacja”;;
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez wysłanie wiadomości na adres mailowy Biura: nomada@nomada.opoka.org.pl oraz nomada@org.pl
 - c. telefonicznie, poprzez kontakt z Biurem pod numerami telefonów:
 - telefon stacjonarny: 0048 22 625 55 11, 0048 22 625 44 18

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany OWU wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Postanowienia OWU mogą być zmienione przez Strony, natomiast wprowadzone zmiany powinny być szczegółowo określone w Umowie.
3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług turystycznych, przepisy dotyczące ochrony praw konsumenta oraz inne przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W przypadku, gdy którekolwiek z postanowień OWU okaże się lub stanie się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia OWU pozostają wiążące.
5. OWU stanowią integralną część Umowy.