



## Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez TripStar Sp. z o.o.

### § 1 – Postanowienia ogólne.

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych (Dz.U. Dz.U. 2017 poz. 2361), dalej zwana Ustawą, jest biuro podróży TripStar Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul.Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, NIP 9462740090, KRS 0001103800 zwana dalej Organizatorem, który posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorstw Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonym przez Marszałka województwa lubelskiego pod nr ewidencyjnym 42011.
2. Organizator oświadcza, że posiada wymagane prawem zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-675 przy ul. Wołoskiej 22A. Tel. centrali alarmowej: +48-22-564-06-25 oraz że zgodnie z prawem odprowadza należne od umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.
3. Niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych stanowią integralną część umów o imprezę turystyczną zawieranych przez Organizatora.

### § 1 - Umowa

1. Zawarcie umowy wycieczki następuje z chwilą jej podpisania przez Zamawiającego w imieniu Uczestnika/ów na dedykowanej platformie online lub w sposób tradycyjny. Integralną częścią umowy jest program wycieczki.
2. Uczestnicy wycieczek z wyjazdem zagranicznym zobowiązani są do posiadania i okazania uprawnionym służbom dokumentu uprawniającego ich do przekroczenia granicy (paszportu lub w krajach Unii Europejskiej dowodu osobistego).
3. Uczestnicy objęci są na czas pobytu poza granicami kraju ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL na kwotę 20 000 Euro) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW na kwotę 2 000 Euro) – ubezpieczyciel WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-675 przy ul. Wołoskiej 22A.. Tel. centrali alarmowej: +48-22-564-06-25. Ogólne warunki ubezpieczenia są dostępne pod linkiem: [https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/WIENER\\_OWU-](https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/WIENER_OWU-)

- [Ubezpieczeni-w-podrozy-wraz-z-Aneksem-nr-1-z-dnia-17.05.2022-r.pdf](https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/WIENER_karta-produktu_Ubezpieczeni-w-podrozy.pdf). Karta produktu ubezpieczenia: [https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/WIENER\\_karta-produktu\\_Ubezpieczeni-w-podrozy.pdf](https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/WIENER_karta-produktu_Ubezpieczeni-w-podrozy.pdf).
4. Uczestnik może wykupić dodatkowe ubezpieczenia, w tym **ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej**. Koszt takiego ubezpieczenia wynosi ok. 2-3% ceny imprezy. Wykupując ubezpieczenie od kosztów rezygnacji należy pamiętać, że:
    - 4.1. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji można wykupić indywidualnie w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.
    - 4.2. Składka na ubezpieczenie jest bezzwrotna, a ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się wraz z momentem jej opłacenia.
    - 4.3. Ubezpieczenie należy wykupić zazwyczaj w dniu podpisania umowy o wycieczkę, jeżeli pozostało mniej niż 30 dni do daty wyjazdu lub w terminie od 5 do 7 dni kalendarzowych od dnia wpłaty zaliczki za udział w wycieczce - jeżeli do terminu wyjazdu jest więcej niż 30 dni. Warunki dotyczące wykupienia ubezpieczenia w poszczególnych Towarzystwach Ubezpieczeniowych mogą się różnić.
    - 4.4. Nasi turyści najczęściej korzystają z ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej w WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. link: <https://sprzedaz.wiener.pl/rezygnacjazimprezy/r/TRAVELPROP>, gdzie ubezpieczenie od kosztów rezygnacji można wykupić nawet na 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki.
  5. Zamawiający może zdecydować się na wykupienie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji dla wszystkich uczestników. W takim przypadku:
    - 5.1. Zamawiający powinien poinformować Organizatora przed podpisaniem umowy organizacji wyjazdu.
    - 5.2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest pomiędzy Organizatorem, a WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-675 przy ul. Wołoskiej 22A.
    - 5.3. Ogólne warunki ubezpieczenia dostępne są pod adresem:

[https://sprzedaz.wiener.pl/ndirect/assets/pdfs/rezygnacje/OWU\\_Koszty\\_rezygnacji.pdf](https://sprzedaz.wiener.pl/ndirect/assets/pdfs/rezygnacje/OWU_Koszty_rezygnacji.pdf).

5.4. Karta produktu do tego ubezpieczenia dostępny jest pod adresem:

[https://sprzedaz.wiener.pl/ndirect/assets/pdfs/rezygnacje/Karta\\_produktu\\_Koszty\\_rezygnacji.pdf](https://sprzedaz.wiener.pl/ndirect/assets/pdfs/rezygnacje/Karta_produktu_Koszty_rezygnacji.pdf).

5.5. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie 02-675 przy ul. Wołoskiej 22A. w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń S.A znajduje się pod adresem: <https://tripstar.pl/wp-content/uploads/2024/07/Informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych.pdf>.

## § 2 - Warunki płatności

1. Podpisując umowę Zamawiający zobowiązuje się w imieniu Uczestników do przestrzegania terminów i wysokości wpłat za imprezę według harmonogramu określonego w umowie.
2. W przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie z przyczyn niezależnych od Organizatora Uczestnik ponosi koszty rezygnacji określone umową, z zastrzeżeniem przepisów określonych w Ustawie.
3. Organizator informacyjnie podaje, że w przypadku imprez autokarowych, średnie koszty rezygnacji kształtują się następująco:
  - 3.1. do 40 dni przed datą wyjazdu – do 15 % ceny Imprezy,
  - 3.2. od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,
  - 3.3. od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy,
  - 3.4. od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy,
  - 3.5. od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,
  - 3.6. od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy,
  - 3.7. na 1 dzień przed datą wyjazdu i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.
4. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Klient nie skorzystał.

5. Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o imprezę turystyczną uprawnienia oraz obowiązki w terminie do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Zawiadomienie o przeniesieniu uprawnień powinno być w formie pisemnej przesłane przez Zamawiającego lub mailem (biuro@tripstar.pl).
6. W przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, Organizator zwróci wszelkie dokonane na jego rzecz wpłaty z tytułu imprezy.
7. W przypadku konieczności zmiany istotnych warunków umowy Zamawiającemu przysługuje prawo do przyjęcia proponowanej zmiany lub odstąpienia od umowy z natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych na rzecz Organizatora świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej z zastrzeżeniem art. 46 Ustawy.
8. Na podstawie art. 46 Ustawy Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany umowy, przy czym podwyższenie ceny imprezy turystycznej jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
  - 8.1. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
  - 8.2. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
  - 8.3. kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
9. Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

## § 3 - Odpowiedzialność i wyłączenie odpowiedzialności

1. Uczestnik obowiązany jest przestrzegać obowiązujących regulaminów pobytu w miejscu zakwaterowania, w odwiedzanych atrakcjach turystycznych oraz w środkach transportu.
2. Odpowiedzialność Uczestnika za szkody powstałe z jego winy w autokarze, miejscu zakwaterowania oraz innych obiektach na trasie wycieczki określają przepisy prawa obowiązujące na terenie RP lub w odwiedzanych krajach.

Prosimy aby straty z tego tytułu były pokryte w miejscu wyrządzenia szkody.

3. Organizator jest odpowiedzialny za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
4. Organizator zastrzega sobie prawo ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie, szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
5. Organizator jest zobowiązany do udzielania pomocy, o której mowa w art. 52 Ustawy.
6. Opłaty związane z dojazdem do i z placówki medycznej oraz opłaty za konsultację lekarską (o ile wystąpią) pokrywa Uczestnik ze środków własnych. W przypadku wycieczek zagranicznych podlegają one zwrotowi o ile ogólne warunki ubezpieczenia dla polisy KL to przewidują. O zwrot poniesionych kosztów w ramach polisy KL ubiega się Uczestnik we własnym zakresie.
7. Organizator nie zastrzega sobie prawa do podwyższenia ceny.

#### **§ 4 - Realizacja postanowień umowy, a spory**

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach w trakcie trwania imprezy turystycznej.
2. Reklamacje powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej w pierwszej kolejności do pilota wycieczki w trakcie trwania imprezy lub przekazane do Organizatora listem poleconym lub na adres mailowy: [biuro@tripstar.pl](mailto:biuro@tripstar.pl) w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 30 dni od daty jej zgłoszenia.
4. Spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
5. 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 (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013 roku, informujemy, iż pod adresem internetowym: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest

platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym.

6. Stosowanie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) informujemy, że za obopólną zgodą wszelkie spory w związku z wykonywaniem umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie (ul. Tomasza Zana 38C, 20-601 Lublin, e-mail: [sekretariat@ihlublin.pl](mailto:sekretariat@ihlublin.pl)).

#### **§ 5 - Przetwarzanie danych osobowych**

1. Przepisy regulujące kwestie danych osobowych: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (w skrócie nazywane „RODO”), a także krajowe ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych jest: TripStar Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, NIP 9462740090, KRS 0001103800, kontakt do Administratora: [biuro@tripstar.pl](mailto:biuro@tripstar.pl). W zakresie ubezpieczenia administratorem danych jest towarzystwo ubezpieczeniowe.
3. Za poprawność podanych danych osobowych uczestników odpowiada w pełni sam uczestnik lub działający w jego imieniu Zamawiający.
4. Dane osobowe są przetwarzane w celach: realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych
5. (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), realizacji prawnie uzasadnionych interesów Organizatora, tj. marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), rozliczeń finansowych i sprawozdawczości rachunkowej (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), weryfikacji tożsamości Podróżnego lub Zamawiającego (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), ustalania, dochodzenia, obrony roszczeń, co do zasady do 10 lat z uwagi na obowiązujące terminy przedawnienia roszczeń (podstawa prawna: art. 118 i nast. Kodeksu Cywilnego).



6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy. Dane jakie będziemy przetwarzać to: imię (imiona), nazwisko, data urodzenia, adres e-mail, numer telefonu. Jeżeli jest to wymagane kierunkiem wyjazdu również w zakresie danych z dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport w zależności od kraju wyjazdu), będą to: miejsce urodzenia, obywatelstwo, seria i numer dokumentu, ważności dokumentu, płeć.
7. Dane osobowe będą udostępniane i przetwarzane w minimalnym, niezbędnym dla realizacji usług i wymogów prawnych zakresie innym odbiorcom tj.: przewoźnikom, ubezpieczycielom, dostawcom usług hotelowych, dostawcom usług dodatkowych, kontrahentom realizującym usługi na rzecz Organizatora, na podstawie zawartych umów.
8. W celu realizacji umowy zawartej z Organizatorem, dane mogą być przekazywane do państwa trzeciego poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG), w którym dane mogą być chronione w mniejszym stopniu niż na terenie EOG. Organizator, potwierdza, że przekazywanie następuje w sposób bezpieczny, kontrolowany i zabezpieczony jest stosownymi umowami z ich odbiorcami.
9. Informacje na temat przekazywania danych i stopnia ochrony w poszczególnych państwach trzecich znaleźć można na stronie <https://uodo.gov.pl/pl/535>.
10. Dane będą przechowywane: jeśli dane dotyczą zawartej z Organizatorem umowy, to nie krócej niż przez okres niezbędny do zrealizowania umowy, wykonania obowiązków sprawozdawczości rachunkowej oraz przedawnienia roszczeń mogących wynikać z umowy (tj. co do zasady do 10 lat od wykonania umowy), jeśli są zebrane w celu innym niż realizacja umowy, to do czasu wycofania zgody na ich przetwarzanie w tym celu. Dane osobowe Uczestników nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.
11. Prawa, które przysługują każdej osobie w stosunku do jej danych to: prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych (art. 15 RODO), ich sprostowania (art. 16 RODO), prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO), prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO), przysługujące w określonych w RODO przypadkach prawo do ograniczenia ich przetwarzania (art. 18 RODO), prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych (art. 21 RODO). W przypadku sprzeciwu złożonego przed realizacją umowy lub w trakcie realizacji, złożenie będzie wiązało się z brakiem możliwości realizacji części wszystkich usług w ramach umowy i może zostać potraktowane jako wypowiedzenie umowy, prawo do cofnięcia zgody (art. 6 ust 1 lit a) RODO), w przypadkach gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego (tj. do dnia 25.05.2018 r. do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, a po tej dacie do organu będącego jego następcą) w przypadku uznania, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy RODO.
12. Posiadane przez Organizatora dane zostały pozyskane bezpośrednio od Zamawiającego lub Uczestnika w trakcie rezerwacji usługi. W przypadku gdy rezerwacja nie była dokonywana osobiście zostały one pozyskane od osoby dokonującej rezerwacji usług na rzecz podróżnego.

## **§ 6 - Postanowienia końcowe**

1. Załącznikiem niniejszych warunków uczestnictwa jest gwarancja ubezpieczeniowa wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji w wypadkach określonych ustawą.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego, Ogólne Warunki Ubezpieczenia TU.

**Data ostatniej aktualizacji: 4 lipca 2024 r.**