



KRAUL WAKACJE
Biuro: ul. Kalwaryjska 9-15
30-504 Kraków
tel. 12 654-25-60
biuro@kraul.pl
www.kraul.pl

OGÓLNE WARUNKI
UCZESTNICTWA W IMPREZACH
ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYKI
KRAUL WAKACJE SP. Z O.O.

Przedmiotem regulaminu jest świadczenie przez Organizatora usługi polegającej na organizacji imprez turystycznych

§ 1 DEFINICJE:

Ustawa – Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. ze zmianami;

Organizator – organizator turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 8) Ustawy – KRAUL WAKACJE sp. z o.o. (dawniej Kraul sz Wakacje Tomasz Zdeb), ul. Tytusa Chałubińskiego 120S, 30-698 Kraków, posiadająca numer NIP: 6793369989, posiadająca zaświadczenie o wpisie do Rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych o nr Z/19/2009;

Podróżny – podróżny w rozumieniu art. 4 pkt 6) Ustawy osoba uprawniona do uczestnictwa w Imprezie – na podstawie umowy zawartej pomiędzy Organizatorem a Podróżnym lub Organizatorem a rodzicem lub opiekunem prawnym Podróżnego;

Impreza – impreza turystyczna w rozumieniu art. 4 pkt 2) Ustawy, świadczona przez Organizatora;

Informacje o Imprezie – zestaw informacji, określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, które Organizator, udziela Podróżnemu lub Usługobiorcy, zanim ten zawiąże się Umową o udział w imprezie turystycznej;

Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej w rozumieniu art. 4 pkt 3) w zw. z art. 42 Ustawy; warunki Umowy określa Regulamin wraz z załącznikami oraz postanowienia Ustawy; Umowę o udział w Imprezie zawiera się w formie elektronicznej poprzez przesłanie wypełnionej Umowy (w przypadku zawierania Umowy przez rodzica / opiekuna prawnego na rzecz Podróżnego) Organizatorowi, który następnie potwierdza możliwość skorzystania z Imprezy przez Podróżnego oraz zawarcie Umowy; **momentem zawarcia Umowy jest moment dojścia** do Podróżnego – w przypadku osób zawierających umowę na swoją rzecz lub rodzica / opiekuna prawnego Podróżnego będącego dzieckiem, **oświadczenia**

Organizatora dotyczącego potwierdzenia zawarcia Umowy;

Karta zgłoszenia – formularz elektroniczny dostępny na Stronie, którego wypełnienie przez Usługobiorcę stanowi wyrażenie chęci zawarcia Umowy oraz dokonanie wstępnej rezerwacji miejsca na Imprezie;

Strona – strona internetowa prowadzona pod adresem: <https://www.kraul.pl> oraz jej podstrony;

Usługodawca – Organizator;

Usługobiorca – posiadający pełną zdolność do czynności prawnych Podróżni zawierający Umowę na swoją rzecz, lub rodzice lub opiekunowie prawni Podróżnego będącego dzieckiem, którzy zawarli Umowę na rzecz małoletniego Podróżnego, działający na rzecz i w imieniu Podróżnego;

Opiekun – pracownik Organizatora posiadający kompetencje do wykonywania czynności opieki nad Podróżnym, działający w imieniu Organizatora oraz sprawujący opiekę nad Podróżnym;

OWU – niniejszy dokument, stanowiący wzorzec umowy

w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego, zawieranej pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą o udział w imprezie turystycznej, określający związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez prawa i obowiązki Podróżnych oraz Organizatora;

SWU – szczegółowe warunki Umowy o organizację imprezy turystycznej;

Trwały nośnik = materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

Dane kontaktowe – dane Usługodawcy do kontaktu z Usługodawcą: adres poczty elektronicznej: biuro@kraul.pl, KRAUL WAKACJE sp. z o.o. (dawniej Kraul Wakacje Tomasz Zdeb), ul. Tytusa Chałubińskiego 120S, 30-698 Kraków, nr telefonu: 12 654 25 60.

Poniższe dokumenty stanowią integralną część Umowy:

- 1) SWU,
- 2) OWU,
- 3) Informacja o Imprezie,
- 4) Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatora oraz potwierdzenie posiadania gwarancji bankowej / ubezpieczeniowej.

Dokumenty, o których mowa powyżej są dostępne na Stronie oraz lokalu Organizatora, określonym w treści Danych kontaktowych, jak też są przesyłane w formie wiadomości e-mail.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA ZE STRONY

1. Organizator posiada uprawnienia do korzystania ze Strony, w tym posiada uprawnienie do domeny internetowej, majątkowe prawa autorskie do Strony, a także do wzorców, formularzy, logotypów, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób wskazany w treści Regulaminu lub w sposób ustalony indywidualnie z Organizatorem
2. Strona jest udostępniana przez Usługodawcę za pośrednictwem sieci Internet, jako zasób systemu teleinformatycznego oraz informatycznego.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczania na Stronie treści reklamowych.

§ 3 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorcy usługi świadczone drogą elektroniczną:
 - a. udostępnianie Strony i jej podstron – poprzez tworzenie Strony i jej podstron oraz umieszczenie ich w sieci Internet tak, aby każdy zainteresowany Usługobiorca mógł uzyskać dostęp do ich zawartości;
 - b. udostępnianie Usługobiorcy możliwości przesłania Karty zgłoszenia za pośrednictwem Strony – poprzez udostępnienie formularza zgłoszeniowego.
2. W celu prawidłowego korzystania ze Strony i innych oferowanych przez Usługodawcę usług konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. posiadanie przeglądarki internetowej umożliwiającej korzystanie z panelu rezerwacji;
 - c. posiadanie aktywnego konta e-mail.
3. Usługodawca nie gwarantuje niezakłóconego i wolnego od błędów dostępu do Strony. W szczególności dostęp do Strony może zostać ograniczony w związku z koniecznością przeprowadzenia jej napraw, konserwacji oraz nowych rozwiązań.
4. Zakazuje się Usługobiorcy dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - a. naruszających dobre imię osób trzecich;
 - b. naruszających tajemnicę przedsiębiorstwa osób trzecich;
 - c. naruszających praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - d. stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji;
 - e. namawiających do jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem.
5. W przypadku nieprawidłowości w świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługobiorca może złożyć reklamację poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres biuro@kraul.pl. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Usługobiorcy oraz opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty doręczenia Usługodawcy. O rozstrzygnięciu Usługobiorca zostanie poinformowany w formie wiadomości elektronicznej.

§ 4 INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY; ZAWARCIE UMOWY

1. Organizator wskazuje, że opisy Imprez zamieszczone na stronie www.kraul.pl nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego, lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy.
2. Organizator wskazuje, że opisy Imprez zawarte na Stronie mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Usługobiorcy o zmianie.
3. Przed zawarciem Umowy Organizator udzieli Usługobiorcy:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
 - b) Informacji o Imprezie.
4. Usługobiorca wypełniając Kartę zgłoszenia wyraża chęć zawarcia Umowy (proponując zawarcie umowy o udział w Imprezie) w zakresie określonym w treści Karty zgłoszenia oraz dokonania wstępnej rezerwacji miejsca na Imprezie. Strona internetowa i pisemne informacje Usługodawcy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
5. Organizator w odpowiedzi na przesłaną przez Usługobiorcę Kartę zgłoszenia potwierdzi zawarcie Umowy oraz dostarczy Usługobiorcy SWU oraz wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej Imprezie.
6. W przypadku braku możliwości zawarcia Umowy – z uwagi na brak miejsca na Imprezie lub brak spełniania przez Uczestnika warunków uczestnictwa w Imprezie (np. z uwagi na wiek) Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o braku możliwości rezerwacji miejsca na Imprezie w odpowiedzi na przesłaną przez Usługobiorcę Kartę zgłoszenia.
7. Umowa z Organizatorem zawierana jest wyłącznie w formie elektronicznej, w momencie, w którym Organizator prześle Usługobiorcy potwierdzenie zawarcia Umowy – zgodnie z ust. 5 powyżej – pod warunkiem rozwiązującym brak uiszczenia przedpłaty, zgodnie z treścią § 5 ust. 3 poniżej.
8. Przed zawarciem Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 Ustawy, informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
9. Potwierdzenie zawarcia Umowy zawiera udzielone Usługobiorcy informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.10.
10. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Usługobiorcy na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Usługobiorca jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. 11.

11. W sprawach związanych z Imprezą Usługobiorca może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Organizatorem.

Usługobiorca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny Imprezy za wszystkich Uczestników wskazanych w treści Karty zgłoszeniowej.

12. Usługobiorca, który zawarł Umowę czyni to także w imieniu wszystkich Uczestników i przejmuje odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie Uczestników o szczegółach dotyczących Imprezy.

§ 5 WYNAGRODZENIE ORGANIZATORA Z TYTUŁU UCZESTNICTWA PODRÓŻNEGO W IMPREZIE

1. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.
2. Organizator wskazuje, iż cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Usługobiorcy.
3. **Przedpłata na poczet ceny Imprezy określona jest w Szczegółowych warunkach umowy. Przedpłaty należy dokonać za pośrednictwem systemu płatności online payU, w sposób wskazany przez Organizatora w treści potwierdzenia zawarcia Umowy, w terminie ustalonym w umowie. W przypadku braku dokonania wpłaty umowa ulega rozwiązaniu, chyba że Strony postanowią co innego w drodze indywidualnych ustaleń.**
4. Pełną należność za Imprezę, należy wpłacić w sposób wskazany przez Organizatora i w terminie przez niego określonym.
5. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy, w sposób analogiczny jak wyżej.
6. Zapłaty z tytułu dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny Imprezy, w zależności od momentu dokonania rezerwacji Imprezy.
7. Jeśli termin wpłaty przedpłaty lub pełnej ceny Imprezy nie zostanie dotrzymany, Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji.
8. Zwroty należności na rzecz Usługobiorcy będą dokonywane wyłącznie na wskazany przez Usługobiorcę rachunek bankowy.
9. Za termin dokonania zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Organizatora kwotą należności Usługobiorcy.

§ 6 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY PODRÓŻNEGO; ODSZTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO

1. Zmiana warunków zawartej Umowy z inicjatywy Usługobiorcy może nastąpić po złożeniu przez Usługobiorcę oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. Usługobiorca, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego), może dokonać tego wyłącznie, o ile możliwość zmiany zostanie potwierdzona przez Organizatora.
3. Usługobiorca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
4. W razie odstąpienia od Umowy Usługobiorca jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy określonej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.
5. Wysokość opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy przez Usługobiorcę wynosi:
 - a) 50% pełnej ceny imprezy – w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu na więcej niż 14 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy;
 - b) 60% pełnej ceny Imprezy – w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu 14 – 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy;
 - c) 80% pełnej ceny Imprezy – w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu na mniej niż 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.
6. Organizator, w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu zapłaconej przez Usługobiorcę ceny za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy – zgodnie z art. 42 ust. 3 zd. ostatnie.
7. Organizator oświadcza, iż postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa przewiduje, że odstąpienie od Umowy lub jej rozwiązanie przez Usługobiorcę następuje bez opłaty.
8. Organizator wskazuje, że zgodnie z art. 15k ust. 1 Ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (dalej: „Ustawa COVID”), odstąpienie od Umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 Ustawy lub rozwiązanie przez Organizatora Umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 Ustawy, które to odstąpienie od Umowy lub rozwiązanie Umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia powiadomienia przez Podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez Organizatora.
9. Organizator wskazuje, że zgodnie z art. 15k ust. 2 Ustawy odstąpienie od Umowy bądź jej rozwiązanie, o którym mowa w ust. 8, nie jest skuteczne w przypadku wyrażenia przez Podróżnego zgody na otrzymanie w zamian od Organizatora vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu 2 lat od dnia, w którym miała się odbyć Impreza. Wartość vouchera nie będzie niższa niż wartość środków wpłaconych przez Podróżnego na poczet Imprezy. Voucher nie podlega wymianie, w całości ani w części, na inny voucher lub środki pieniężne.

§ 7 ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA Z UWAGI NA NISKĄ FREKWENCJĘ NA IMPREZIE

1. Organizator jest uprawniony do rozwiązania Umowy i zwrotu Usługobiorcy pełnej kwoty dokonanych wpłat z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie.
2. W sytuacji określonej w ust. 1 powyżej Organizator powiadomi Usługobiorcę o rozwiązaniu Umowy nie później niż na:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej od 2 do 6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni
3. Organizator uprawniony jest do rozwiązania Umowy, w przypadku, w którym nie może jej zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
4. W sytuacji określonej w ust. 3 powyżej, Organizator powiadomi Usługobiorcę o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy.

§ 8 PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

1. Usługobiorca, bez zgody Organizatora, może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie rodzic / opiekun prawny nowego podróżnego przejmie wszystkie wynikające z Umowy obowiązki („Przepisanie Imprezy”). Przepisanie Imprezy jest skuteczne, jeżeli Usługobiorca zawiadomi Organizatora o Przepisaniu Imprezy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, w rozsądnym terminie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy każdorazowo uważa się za złożone w rozsądnym terminie.
3. W przypadku, w którym Przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator wykaże zasadne i rzeczywiste koszty.
4. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku przepisania Imprezy Usługobiorca oraz osoba przejmująca jego uprawnienia (rodzic / opiekun prawny nowego podróżnego) odpowiadają solidarnie.

§ 9 POSTANOWIENIA OGÓLNE DOTYCZĄCE IMPREZY

1. Dniem rozpoczęcia Imprezy jest dzień wyjazdu na Imprezę, zaś dniem zakończenia Imprezy jest dzień

powrotu z Imprezy.

2. Organizator wskazuje, że część dni Imprezy (zgodnie z treścią Informacji o Imprezie) przeznaczonych jest na transport, nie zaś rzeczywisty wypoczynek.
3. Podróżny, który uczestniczy w Imprezie odbywającej się poza obszarem Unii Europejskiej zobowiązany jest posiadać ważny, (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski) stały paszport.
4. Podróżny, który uczestniczy w Imprezie odbywającej się w krajach, wchodzących w skład Unii Europejskiej zobowiązany jest posiadać ważny (przynajmniej przez czas Imprezy, chyba że co innego wynika z przepisów danego kraju) dowód osobisty lub paszport.
5. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat.
6. Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki.
7. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Usługobiorca lub Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Organizatora.
8. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

§ 10 PRAWA, OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNYCH/USŁUGOBIORCÓW

1. Podróżny uprawniony jest do korzystania z Imprezy, w zakresie określonym Umową.
2. Podróżny jest zobowiązany do:

stosowania się do poleceń Opiekunów, którzy sprawować będą nadzór nad Podróżnym,

 - a) przestrzegania regulaminów miejsc, w których odbywać się będzie Impreza,,
 - b) nieprzeszkadzania innym podróżnym w wypoczynku i uczestniczeniu w Imprezie,
 - c) nieoddalania się od Opiekunów bez uzyskania ich uprzedniej zgody;
 - d) zachowywania kultury osobistej;
 - e) zachowywania higieny osobistej.
3. W przypadku, w którym zachowanie Podróżnego albo zagraża życiu lub zdrowiu współpodróżnego lub innych osób, albo uniemożliwia Opiekunom realizację ich obowiązków wynikających z treści Umowy, w tym w przypadku rażącego naruszenia ust. 2, Uczestnik może zostać czasowo odsunięty od uczestniczenia w niektórych wydarzeniach podczas Imprezy.
4. Podróżny może być również odsunięty od uczestnictwa w niektórych lub wszystkich wydarzeniach z uwagi na swój stan zdrowia w szczególności chorobę, którą mogą zostać zarażeni współpodróżni lub inne osoby lub zagrażającą bezpieczeństwu i zdrowiu samego Podróżnego.
5. W przypadku zachowań odbiegających od postanowień ust. 2 powyżej, jednak nieistniejących zagrożenia dla życia lub zdrowia Podróżnego, współpodróżnych, osób trzecich, jednakże utrudniających Opiekunom realizowanie Umowy, Podróżny może zostać upomniany przez Opiekunów, jak

również Opiekunowie mogą zwrócić się do Usługobiorców z prośbą o rozmowę wychowawczą z Podróżnym.

6. W przypadkach opisanych w ust. 3 i 4 powyżej Organizator podejmie starania aby niezwłocznie umożliwić Podróżnemu uczestniczenie w pełnym zakresie Imprezy lub alternatywnie zapewnić Podróżnemu świadczenia zastępcze.
7. W przypadku, w którym Organizator nie jest w stanie zapewnić Podróżnemu możliwości uczestniczenia w pełnym zakresie Imprezy lub świadczeń zastępczych albo wiąże się to z kosztami niewspółmiernie wysokimi w stosunku do zakresu niezgodności i wartości Umowy lub Usługobiorca nie wyrazi zgody na zaproponowane świadczenia zastępcze, Usługobiorcy przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy lub Podróżnego.
8. Usługobiorcy przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności, niemniej jednak gdy:
 - a) winę za niezgodność ponosi Podróżny / Usługobiorca;
 - b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami,

Usługobiorca nie jest uprawniony do uzyskania od Organizatora odszkodowania lub zadośćuczynienia.

9. Podróżny zobowiązany jest do terminowego stawienia się w dniu rozpoczęcia Imprezy w miejscu zbiórki, wskazanym przez Organizatora. Usługobiorca zobowiązuje się do zapewnienia realizacji powyższego obowiązku przez Podróżnego.
10. W przypadku niezastosowania się do ust. 9 powyżej, Organizator uprawniony będzie do uznania, że Usługobiorca odstąpił od Umowy z wszystkimi konsekwencjami, wskazanymi w treści § 6 OWU powyżej, chyba że Usługobiorca zobowiąże się do samodzielnego transportu Podróżnego lub Strony ustalą inne rozwiązanie.
11. Usługobiorca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w Karcie zgłoszenia. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.
12. Usługobiorca zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o kwestiach dotyczących Podróżnego (w tym zdrowotnych), które mogą wpływać na jego uczestniczenie w Imprezie oraz mogą wymagać od Organizatora specjalnego podejścia do Podróżnego.
13. W przypadku, w którym Podróżny ma zostać odebrany przez inną osobę niż Usługobiorca, konieczne jest

przekazanie Organizatorowi stosownego, imiennego upoważnienia.

14. Usługobiorca zobowiązuje się do zapewnienia Podróżnemu wyposażenia wymienionego w Informacji o Imprezie.
15. Usługobiorca, w miarę możliwości będzie się starać nie wyposażać Podróżnego w cenną biżuterię lub elektronikę na czas Imprezy z uwagi na ryzyko zagubienia ich na wycieczce, basenie, sali gimnastycznej etc. Organizator może zobowiązać Usługobiorcę lub Podróżnego do oddania przedmiotów na przechowanie na czas Imprezy Opiekunom lub do depozytu i wydawać tylko na określony czas. Usługobiorca i Podróżny mają również prawo przekazać Opiekunom na przechowanie cenne przedmioty na czas Imprezy.

§ 11 UBEZPIECZENIE KL/NNW, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży dostępnych na stronie www.kraul.pl.
2. Organizator oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej nr M517897 wydanej przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
3. Wypłata środków z gwarancji następuje:
 - a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Signal Iduna,
 - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel: 22 505 65 06 e-mail: info@signal-iduna.pl.

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za należyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, z zastrzeżeniem postanowień § 9 OWU, zastosowanie mają przepisy art. 48 Ustawy. Usługobiorca ma obowiązek poinformować Organizatora o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
2. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.
3. Odpowiedzialność Organizatora za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
4. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
5. Organizator jest podmiotem odpowiedzialnym za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach, innych materiałach informacyjnych udostępnione Usługodawcy lub Podróżnemu przez Organizatora.
6. Roszczenia z tytułu naprawienia szkody mogą być przesłane na adres wskazany w Danych kontaktowych Organizatora.

§ 13 OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

1. W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udzieli Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.
2. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróznego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
3. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora turystyki.

§ 14 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: „RODO”), Organizator informuje, iż administratorem danych osobowych Usługobiorców i Podróżnych jest **KRAUL WAKACJE sp. z o.o.** (dawniej Kraul Wakacje Tomasz Zdeb), ul. Tytusa Chałubińskiego 120S, 30-698 Kraków, posiadająca numer NIP: 6793369989.
2. Dane osobowe będą przetwarzane są na następujących podstawach:
 - a. w stosunku do Usługobiorców w związku z wykonaniem Umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. RODO (wykonanie Umowy);
 - b. w stosunku do Usługobiorców, którzy wyrazili jedną lub więcej zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (zgoda podmiotu danych);
 - c. w stosunku do małoletnich Podróżnych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) oraz art. 9 ust. 2 lit. a) RODO (prawnie uzasadniony interes administratora danych polegający na konieczności przetwarzania danych osobowych w celu zrealizowania Umowy na rzecz małoletniego Podróżnego, jak również zgoda rodzica lub opiekuna prawnego dotycząca danych dotyczących stanu zdrowia małoletniego Podróżnego – brak przeciwwskazań do uczestnictwa w Imprezie);
 - d. w stosunku do Usługobiorców, którzy złożyli reklamację w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (obowiązek prawny ciążyący na administratorze).
3. Usługobiorcom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz danych osobowych małoletnich Podróżnych - w stosunku do których wyrazili zgodę na ich przetwarzanie - do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych jak również do wniesienia sprzeciwu wobec danych przetwarzanych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych.

Usługobiorcy mają również prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych (w odniesieniu do danych osobowych przetwarzanych na ww. podstawie)

w dowolnym momencie, jednakże bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ww. prawa mogą być realizowane poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres: biuro@kraul.pl.

4. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, Usługobiorcom przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).
5. Podanie danych osobowych w zakresie imienia i nazwiska, adresu zamieszkania Podróżnego i Usługobiorcy, zaś w stosunku do Podróżnego daty urodzenia oraz numeru PESEL, a w stosunku do Usługobiorcy adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu kontaktowego jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla świadczenia usługi organizacji Imprezy oraz objęcia Podróżnego ubezpieczeniem. Przetwarzanie danych osobowych

w zakresie wizerunku Podróżnego utrwalonego na fotografiach oparte jest na podstawie zgody, która nie jest wymogiem zawarcia Umowy. Wyrażenie zgody na

przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców w celach marketingowych nie jest warunkiem zawarcia umowy.

6. Administrator danych nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji w oparciu o przekazane dane osobowe. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.
7. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom wspierającym administratora w organizacji Zająć, w szczególności podmiotom wspierającym systemy informatyczne, w tym spółce ActiveNow sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (nr KRS: 0000754602), która jest dostawcą systemu Rejestracji on-line oraz **PayU S.A. (nr KRS: 0000274399)**, która jest agentem rozliczeniowym w odniesieniu do transakcji dokonywanych zgodnie z treścią Regulaminu. W przypadku Usługobiorców, którzy wyrazili zgodę na wykorzystanie wizerunków Uczestników do promocji działalności Organizatora, dane osobowe Uczestników w postaci ich wizerunku mogą być umieszczane na banerach, ulotkach jak również w sieci Internet, w szczególności na stronach internetowych administratora lub na stronach prowadzonych portalach społecznościowych typu Facebook, Instagram, lub kanale YouTube. W stosunku do Usługobiorców, którzy wyrazili zgodę na przekazywanie ich danych osobowych do partnerów Organizatora, ich dane mogą zostać przekazane tym podmiotom, zgodnie z udzieloną zgodą.
8. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres 1 roku, z wyjątkiem wizerunku Uczestników zamieszczonego w sieci Internet. Ponadto dane osobowe mogą być przetwarzane dla celów ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami przez okres przedawnienia tych roszczeń.

§ 15 PROCEDURA REKLAMACJI I SKARG ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny lub Usługobiorca stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub Opiekuna w miejscu realizacji Imprezy.
2. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny lub Usługobiorca jest uprawniony złożenia skargi.

3. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sytuację.
4. Organizator zaleca złożenie skargi w formie pisemnej lub elektronicznej (na adres poczty elektronicznej: biuro@kraul.pl).
5. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego lub Usługobiorcy i Imprezy, której dotyczy, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań.
6. Skarga winna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem.
7. Organizator wskazuje, że Opiekun nie jest uprawniony do uznawania roszczeń, związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej skargi.
8. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana w formie wybranej przez zgłaszającego skargę, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.
9. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie (ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków, adres poczty elektronicznej: sekretariat@krakow.wiih.gov.pl, nr telefonu: +12 448 10 30).
10. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>
11. Podróżny lub Usługobiorca jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Organizatora (online). Podróżny lub Usługobiorca może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany OWU zostaną podane do wiadomości poprzez umieszczenie informacji o wprowadzeniu zmian na Stronie, nie dotyczą jednak Umów zawartych przed zmianą OWU.
2. Organizator oświadcza, że nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.
3. W sprawach nieuregulowanych OWU zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
4. Usługobiorca może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa pod adresem: www.sejm.gov.pl.
5. Załączniki do Regulaminu.

Załącznik nr 1: STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST MOŻLIWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA

Załącznik nr 2: STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA

Załącznik nr 1

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST MOŻLIWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA

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

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo –

KRAUL WAKACJE sp. z o.o. (dawniej Kraul Wakacje Tomasz Zdeb), ul. Tytusa Chałubińskiego 120S, 30-698 Kraków, posiadająca numer NIP: 6793369989 (dalej: „Kraul Wakacje”) będzie ponosić pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo Kraul Wakacje posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo Kraul Wakacje stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

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. Jeśli 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 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 podróżnemu, 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 zdoła 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 znajdzie 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. Kraul Wakacje wykupił w [-] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, wraz z nazwą, adresem geograficznym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności Kraul Wakacje dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

przetransponowana do prawa krajowego: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>

ZAŁĄCZNIK NR 2

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIĘ HIPERŁĄCZA

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

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo – **KRAUL WAKACJE sp. z o.o.** (dawniej Kraul Wakacje Tomasz Zdeb), ul. Tytusa Chałubińskiego 120S, 30-698 Kraków, posiadająca numer NIP: 6793369989 (dalej: „Kraul Wakacje”) będzie ponosić pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo Kraul Wakacje posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo Kraul Wakacje stało się niewypłacalne.

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 zdoła 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 znajdzie 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. Kraul Wakacje wykupił w [-] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, wraz z nazwą, adresem geograficznym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności Kraul Wakacje dojdzie do odmowy świadczenia usług.
- Dyrektywa (UE) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>
przetransponowana do prawa krajowego: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>