

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych
organizowanych przez BARENTS.PL Sp. z o.o.
obowiązujące od dnia 14.07.2025 r.

Szanowni Państwo, Zwracamy się z prośbą o dokładne przeczytanie i zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa (dalej OWU) w imprezach turystycznych w organizowanych przez Barents.pl. Sp. z o.o. Zawarcie Umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej jest traktowane przez nas jako Państwa pełna akceptacja niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Prawa i obowiązki Klientów (zwanymi zamiennie Uczestnikami) korzystających z usług świadczonych przez Biuro Podróży BARENTS.PL sp. z o.o., (dalej „BARENTS.PL” / Organizator) określają przepisy niniejszych OWU, ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

2. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów na wypadek niewypłacalności, BARENTS.PL posiada, zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. roku, Gwarancję Turystyczną nr COR396779, udzieloną przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 22A.

3. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do BARENTS.PL, Organizator informuje, iż odprowadza zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., składki w należnej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

II. ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, ZAWARCIE UMOWY

1. Zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej (dalej impreza/wycieczka) organizowanej przez BARENTS.PL następuje przez podpisanie Umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej również Umowa) - załącznik nr 1. Niniejsze OWU stanowią integralną część Umowy.

2. Podpisanie Umowy powoduje wpisanie osoby zgłaszającej na listę uczestników imprezy. Klient otrzymuje w momencie zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej imprezie. Klient może żądać kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

3. Podpisanie Umowy jest traktowane jak zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej. Klient/Uczestnik może dokonać rezerwacji i podpisania Umowy w imieniu osób trzecich, ale powinien posiadać stosowne umocowanie do dokonania ww. czynności oraz szczegółowe dane pozostałych Klientów, w których imieniu działa. Klient nie posiadający zdolności do czynności prawnych, może dokonać rezerwacji i podpisać Umowę tylko za pisemną zgodą opiekuna prawnego. Osoby niepełnoletnie mogą zostać Uczestnikami imprezy za zgodą opiekuna prawnego oraz gdy pozostają pod jego stałym nadzorem. Klient/Uczestnik jest również odpowiedzialny za informowanie Uczestników imprezy turystycznej, w imieniu których zawarł Umowę, o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Klient/Uczestnik przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby trzecie wskazane w Umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

4. Wraz z podpisaniem Umowy (jeśli do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni Klient dokonuje wpłaty pełnej ceny za imprezę turystyczną) Klient zobowiązany jest dokonać pierwszej wpłaty w wysokości 30% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę, stanowiącą 70% ceny imprezy, Uczestnik wpłaca nie później niż 29 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Nietrzymanie powyższych terminów zapłaty oznacza rezygnację Klienta i odstąpienie od Umowy. Zapłata za zawarte za pośrednictwem BARENTS.PL, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z

wpłatą zaliczki lub też całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej.

5. Jeżeli Klient odstąpi od Umowy lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej/usługi turystycznej z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z wykonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Zgłaszającego Organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej ceny za imprezę. Pozostała po potrąceniu kwota zostanie zwrócona Klientowi w terminie 14 dni od odstąpienia od Umowy przez Klienta. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stanowi, iż odstąpienie od Umowy bądź jej rozwiązanie następuje bez ponoszenia przez Uczestnika opłaty.

6. Wszelkie szczegółowe informacje na tematy ceny imprezy turystycznej, terminów płatności, zakwaterowania, przelotu, opieki pilota, transferów, ubezpieczenie indywidualnego, bagażu, etc. zawarte są w treści Umowy i programie imprezy turystycznej.

7. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych w Umowie może powodować anulowanie Umowy przez Organizatora.

8. Ceny nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych przez Uczestnika podczas pobytu za granicą, jak: wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe itp.

9. Ceny wyrażone są w złotych polskich lub walucie obcej i obejmują podatek od towarów i usług.

10. Jeżeli pomiędzy datą zawarcia Umowy, a datą rozpoczęcia imprezy upływa ponad 20 dni, istnieje możliwość zmian pierwotnej ceny imprezy (która nastąpi po zawarciu Umowy) z powodu wzrostu kosztów transportu lub ceł, podatków lub opłat, wzrostu kursów walut. W przypadku konieczności podwyższenia ceny imprezy, Organizator zobowiązany jest do udokumentowania podwyższenia ceny. Uczestnik zostanie poinformowany o wzroście ceny najpóźniej do 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu pierwszym, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

11. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie usług turystycznych na inną osobę. W takim przypadku Uczestnik zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora mailowo lub listownie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W razie przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę, spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, Organizator uprawniony jest do pobrania opłaty stanowiącej równowartość faktycznie poniesionych kosztów z tego tytułu, stanowiącej wartość faktycznie poniesionych kosztów dodatkowych. W przypadku imprez lotniczych, Organizator dodatkowo uprawniony jest do pobrania opłaty wynikającej ze zmiany nazwiska na bilecie lotniczym wg cennika linii lotniczych. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora. Osoba przenosząca uprawnienia i osoba przejmująca jego uprawnienia solidarnie odpowiadają za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej i wszystkie koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy.

12. Uczestnicy zobowiązują się do posiadania ważnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy danego państwa: paszportu lub dowodu osobistego - powinny one być ważne jeszcze przez minimum pół roku od momentu zakończenia imprezy turystycznej.

13. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów oraz rodzaj danych niezbędnych do realizacji wyjazdu (np. zakupu wizy lub biletów lotniczych) oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe dostarczenie jest równoznaczne z

rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z winy Uczestnika.

14. Uczestnik zawierając Umowę, powierza Organizatorowi dane osobowe wszystkich zgłaszanych przez siebie Uczestników imprezy turystycznej i oświadcza, że jest ich administratorem. Uczestnik dokonujący zgłoszenia wyraża zgodę na powierzenie powyższych danych osobowych przez Organizatora innym podmiotom, z którymi współpracuje on przy realizacji niniejszej Umowy. Organizator zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do przetwarzania ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie ich swobodnego przepływu (tzw. RODO).

15. Organizator w wyjątkowych sytuacjach (tj. jeśli wynika to z konieczności logistycznych / organizacyjnych) ma prawo wskazać port lotniczy wylotu i powrotu w innym mieście niż wynika to z treści zawartej Umowy. W przypadku zajścia ww. okoliczności Organizator zapewni transport do portu lotniczego wylotu/powrotu.

III. ZMIANA UMOWY, ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE

1. W razie wystąpienia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora do zmiany głównych właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., niemożności spełnienia przez Organizatora specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub zaproponowania przez Organizatora podwyższenia ceny przekraczającego 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta o treści tych zmian listownie lub mailowo wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Klient w ciągu kolejnych trzech dni obowiązuje jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Klientowi zaoferowana. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

2. Organizator ma prawo wprowadzić zmiany w programie imprezy przed lub w trakcie jej trwania, jeżeli z przyczyn obiektywnych nie jest możliwe dotrzymanie pierwotnego planu imprezy turystycznej.

3. Jeżeli Uczestnik nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.

4. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od Umowy) może nastąpić w formie pisemnego (lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) oświadczenia złożonego bezpośrednio do Organizatora lub za pośrednictwem biur sprzedaży imprez turystycznych (agentów turystycznych).

5. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania lub przesunięcia terminu rozpoczęcia imprezy w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa (m.in. decyzje władz państwowych i innych instytucji, wojna, klęska żywiołowa i inne nadzwyczajne okoliczności, którym strony nie mogły zapobiec ani przewidzieć ich przyczyn, wystąpienia oraz skutków).

6. Organizator w wyjątkowych sytuacjach (tj. jeśli wynika to z konieczności logistycznych / organizacyjnych) zastrzega sobie prawo przesunięcia terminu imprezy o 2 dni w przypadku wycieczek lotniczych, oraz o 1 dzień w przypadku wyjazdów autokarowych i innych.

7. W razie rezygnacji przez Uczestnika z imprezy, Organizator ma prawo pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, zgodnie z postanowieniami niniejszych OWU.

8. Organizator przy zachowaniu należytej staranności podejmie działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją Klienta z udziału w imprezie, a tym samym do zminimalizowania kosztów rezygnacji z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności danego przypadku.

9. Wylczenie faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów w związku z rezygnacją Klienta z wyjazdu jest możliwe dopiero po planowanym terminie zakończenia wyjazdu, w którym Klient miał uczestniczyć. W przypadku rezerwacji imprez w oparciu o przeloty liniowe obowiązują koszty zmiany/anulacji zgodnie z warunkami taryfy dostępne w systemie rezerwacyjnym. W przypadku rezerwacji dokonywanych pod indywidualne potrzeby związane z realizacją wycieczki, podróż jest komponowana na podstawie programu ze świadczeń wielu usługodawców. Mają tu zastosowanie specjalne taryfy linii lotniczych, hoteli, lokalnych przewoźników, etc.

10. W przypadku imprez autokarowych/busowych/lotniczych koszty określone w ust. 7 naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji. Ww. koszty dotyczą również Uczestników, którzy z przyczyn niezależnych od Organizatora nie otrzymali wizy na wykupioną imprezę.

11. Zwrot kosztów dokonywany jest przez Organizatora lub agenta, który w imieniu Organizatora dokonuje sprzedaży.

12. Organizator może rozwiązać Umowę powiadamiając Klienta o rozwiązaniu Umowy w terminie wskazanym w Umowie jeżeli wymagana lub określona w informacji zawartej na stronie internetowej minimalna liczba Uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta lecz nie później niż: a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 2-6 dni, c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

13. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w Umowie usługi, stanowiącej istotną część imprezy jest zobowiązany w jej ramach i bez obciążeń Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usługi i nie jest podstawą do obniżenia ceny imprezy.

IV. UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW IMPREZY

1. Zgodnie z przepisami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., każdy Uczestnik zagranicznej imprezy turystycznej jest zgłoszony do Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group i, zgodnie z postanowieniami umowy generalnej, objęty jest ubezpieczeniem "Ubezpieczeni w podróży". Szczegółowy rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w Umowie o udział w imprezie turystycznej.

2. Uczestnik może dodatkowo zawrzeć umowę ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od udziału w imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela, dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.

V. ZWROT CENY

1. W razie odwołania imprezy przez Organizatora Uczestnikowi przysługuje prawo zwrotu dokonanych wpłat. Organizator dokonuje zwrotu wpłat przed rozpoczęciem planowanej imprezy.

2. Prawo zwrotu dokonanych wpłat przysługuje Uczestnikowi także w razie jego rezygnacji z imprezy - po poinformowaniu Organizatora na piśmie (lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) o rezygnacji, w terminie i na warunkach określonych w pkt. II i III OWU.

VI. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Klient zobowiązany jest współdziałać z Organizatorem tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą Umową. Uczestnik imprezy turystycznej obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę zgłoszenia oraz dowód wpłaty (brak dowodu wpłaty może uniemożliwić udział w imprezie z winy Uczestnika) jeżeli nie zapłacił wcześniej za wycieczkę lub przed dniem jej rozpoczęcia pieniądze nie były

jeszcze zaksięgowane na koncie bankowym Organizatora, a dodatkowo paszport lub dowód osobisty (w zależności od kierunku wyjazdu).

2. W celu sprawnego przebiegu imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy, a przede wszystkim akceptować lokalne obyczaje, bezwzględnie się do nich stosując oraz szanować lokalną ludność oraz ich tradycje.

3. Uczestnik zobowiązany jest przekazać Organizatorowi w terminie wskazanym przez Organizatora wszelkie dane niezbędne do uzyskania wizy, jeśli Organizator występuje o wizy w imieniu Uczestników.

4. Uczestnik ma obowiązek przestrzegać przepisów prawa miejscowego, zachowywać się adekwatnie do zwyczajów kulturowych danego państwa (również w zakresie ubioru), dbać o ochronę przyrody.

5. Klient oświadcza, że na dzień podpisywania Umowy nie występują żadne przeciwwskazania (medyczne lub inne) do uczestnictwa w imprezie turystycznej.

6. Klient zostanie poinformowany przez Organizatora o wymaganiach związanych ze szczepieniami obowiązkowymi - Klient samodzielnie podejmie decyzję o ich wykonaniu lub nie, poniesie wszystkie koszty z tym związane i wszelkie ewentualne konsekwencje jakie mogą z tego wynikać.

7. W przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej o charakterze sportowym Klient zobligowany jest do dbania o powierzony sprzęt sportowy i jego właściwe zabezpieczenie.

8. Przed i w trakcie każdej imprezy turystycznej, w tym w szczególności imprezy o charakterze sportowym, Klient powstrzyma się od spożywania alkoholu lub innych substancji odurzających.

9. Klient winien podczas planowania wycieczki wziąć pod uwagę niezależne od Organizatora okoliczności opóźniające docelowy termin powrotu.

10. Miejsca wsiadania i godzina wyjazdu/rozpoczęcia imprezy podane są w informacjach przekazywanych przez Organizatora.

11. Pilot grupy uprawniony jest do wyłączenia Uczestnika od dalszego udziału w poszczególnych elementach składających się na imprezę turystyczną, jeżeli jest to uzasadnione okolicznościami, w tym nieodpowiednim stanem zdrowia Uczestnika, brakiem należytych umiejętności i przygotowania Uczestnika, nieodpowiednim zachowaniem Uczestnika, znajdowaniem się przez Uczestnika w stanie pod wpływem alkoholu lub innego środka odurzającego. Uczestnik zobligowany jest zastosować się do polecenia pilota grupy w tym zakresie i przyjmuje do wiadomości, że zaniechanie udziału w poszczególnych elementach imprezy turystycznej w okolicznościach, o których mowa w niniejszym punkcie, następuje z winy Uczestnika i nie uprawnia Uczestnika do żądania od Organizatora obniżenia ceny imprezy turystycznej lub odszkodowania.

12. Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia wszystkich kosztów oraz naprawienia wszystkich szkód wyrządzonych zarówno Organizatorowi, jak i osobom trzecim, w następstwie nieprawdziwości oświadczeń składanych przez Uczestnika, o których mowa w niniejszym (VI) rozdziale, jak też w następstwie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Uczestnika obowiązków, o których mowa w niniejszym (VI) rozdziale.

13. Pozaumowne życzenia Uczestnika, nie wskazane literalnie w treści Umowy (np. pokoje obok siebie, widok na morze, określone piętro, konkretny numer pokoju itp.), nie nakładają na Organizatora obowiązku ich realizacji. Niezależnie od tego Organizator dołoży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

VII. REKLAMACJE, SZKODY

1. Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Klient stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym

przedstawiciela BARENTS.PL w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.

2. Reklamacje w sprawie świadczeń winny być składane na piśmie w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat. W reklamacji Uczestnik zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 14 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji w trakcie imprezy w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 30 dni, o czym w terminie 14 dni Uczestnik zostanie poinformowany na piśmie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od decyzji Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi.

3. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów. 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. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora na piśmie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Uczestnika reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur są dostępne pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.

4. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem a Organizatorem.

5. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

6. Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami.

7. W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych Uczestnik zobowiązany jest do podjęcia kroków mających na celu usunięcie lub zminimalizowanie szkód. Uczestnik powinien w pierwszej kolejności zawiadomić pilota/przewodnika o wystąpieniu wad, zażądać ich usunięcia. W razie, gdy naprawienie szkody nie jest możliwe poprzez świadczenie zastępcze (taka sama jakość usług), Uczestnik ma prawo odstąpić od Umowy.

8. Pilot nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

9. W razie wyrządzenia przez Uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, Uczestnik ponosi odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez Uczestnika imprezy, Organizator ma uprawnienie do żądania zwrotu wartości

naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia za utratę marki.

10. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: a) działaniem lub zaniechaniem Klienta; b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo c) siłą wyższą.

11. BARENTS.PL zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny całkowitej imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

12. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi lub Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

VIII. RODO

1. Administratorem danych osobowych uczestników imprez turystycznych jest BARENTS.PL Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.

2. Dane osobowe takie jak imię (imiona), nazwisko, płeć, adres, adres email, numer telefonu, data urodzenia, jak również dane dokumentu tożsamości i inne wymagane przez służby danego kraju przetwarzane będą wyłącznie w celu i zakresie na jaki wyrażono zgodę, są to dane niezbędne do zorganizowania imprezy turystycznej, w tym do sporządzenia poprawnej Umowy, wypełnienia obowiązków prawnych - ustawowych, podatkowych oraz rachunkowych, a także realizacji prawnie uzasadnionych interesów BARENTS.PL Sp. z o.o., tj. marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług turystycznych. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Uczestnika jest art. 6 ust. 1 lit. b i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (RODO).

3. Osobą kontaktową ze strony BARENTS.PL Sp. z o.o. odpowiedzialną za ochronę danych Uczestników imprez turystycznych jest: Małgorzata Busz biuro@barents.pl tel. +48 508 4321 61 adres: ul. Ofiar Oświęcimskich 19, lokal 400, 50-069 Wrocław.

4. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez BARENTS.PL. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie Umowy. Wyrażenie zgody na wykorzystanie danych do celów marketingowych jest dobrowolne, dane te nie są przekazywane innym podmiotom.

5. Przechowywane/przetwarzane danych:

a) w przypadku przetwarzania danych pozyskanych w celu zawarcia i realizacji Umowy o udział w imprezie turystycznej - czas przechowywania wynika z przepisów prawa m.in. kodeksu cywilnego;

b) w przypadku przetwarzania danych w celu promocji oferowanych usług dane osobowe będą przetwarzane do czasu wycofania zgody w tym zakresie;

c) w przypadku przetwarzania danych pozyskanych dla celów podatkowych i rachunkowych - 5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą, a także po zakończeniu świadczenia usług w zakresie i przez czas niezbędny do rozliczenia Umowy.

Po upływie wyżej wymienionych okresów podane dane osobowe są usuwane.

6. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie Umowy z BARENTS.PL Sp. z o.o. - podwykonawcy niezbędni do realizacji usługi turystycznej.

7. Uczestnik imprezy turystycznej ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania oraz uzupełnienia, żądania ich usunięcia, wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. BARENTS.PL Sp. z o.o. zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo powierzonych mu danych osobowych.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jeżeli Umowa w sposób odmienny od niniejszych warunków uczestnictwa reguluje poszczególne kwestie - zastosowanie będą miały postanowienia Umowy.

2. Nieważność poszczególnych niniejszych postanowień nie narusza ważności całej Umowy.

3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem Umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (POLITYKA PRYWATNOŚCI I PLIKI COOKIES) BARENTS.PL Sp. z o.o.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje o rodzaju, zakresie przetwarzania oraz ochronie Państwa danych osobowych. Podstawę prawną ochrony danych stanowi w szczególności Rozporządzenie o ochronie danych osobowych, potocznie zwane RODO.

W razie jakichkolwiek wątpliwości związanych z polityką prywatności prosimy o kontakt.

1. ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem Państwa danych osobowych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych jest BARENTS.PL sp. z o.o., ul. Ofiar Oświęcimskich 19, lokal 400, 50-069 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000413966 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 899-27-33-105, REGON 021807090

Kontakt w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych e-mail: biuro@barents.pl, tel.: +48 508 4321 61 lub bezpośrednio w siedzibie spółki.

2. UPRAWNIENIA I BEZPIECZEŃSTWO

W każdej chwili mają Państwo prawo:

- pełnego dostępu do danych osobowych (czyli uzyskania informacji o zapisanych u nas Państwa danych osobowych),
- sprostowania danych osobowych (sprostowania niepoprawnych danych, uzupełnienia lub aktualizacji danych),
- usunięcia danych osobowych przysługujące w określonych w RODO przypadkach*,
- ograniczenia przetwarzania danych osobowych*,
- przenoszenia danych osobowych,
- odwołania udzielonych zgód,
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego odpowiedzialnego za ochronę danych (Urząd Ochrony Danych Osobowych).

W przypadku żądania usunięcia / ograniczenia przetwarzania danych nie zawsze będzie to natychmiast możliwe - na przykład w trakcie realizacji umowy, czyli w trakcie trwania wyjazdu, nie mogą się Państwo domagać usunięcia danych osobowych. Zasady związane z realizacją Państwa uprawnień są szczegółowo opisane w art. 15 – 21 RODO. Ograniczenia są opisane m.in. w artykule 23. Zachęcamy do zapoznania się z tymi przepisami.

W każdym przypadku do kwestii Państwa prywatności podchodzimy ze szczególną uwagą oraz indywidualnie. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości prosimy o kontakt mailowy (biuro@barents.pl), telefoniczny (+48508432161) lub w siedzibie firmy (ul. Ofiar Oświęcimskich 19, lokal 400, 50-069 Wrocław).

Gwarantujemy poufność wszelkich przekazywanych przez Państwa danych osobowych. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby nieupoważnione. Administrator ma dostęp do odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, które zapewniają bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych. Dane osobowe mogą być powierzane i przetwarzane wyłącznie przez naszych podwykonawców (gwarantujących stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych) i wyłącznie w celu sprawnej realizacji umowy (np. ubezpieczyciel, firma księgowa, kancelaria prawna, biuro wizowe, linie lotnicze, piloci wycieczek). Państwa dane osobowe nie będą przekazane do państw trzecich o ile nie będzie to wymagane do realizacji umowy.

3. CEL I RODZAJ ZBIERANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe przetwarzamy w celu realizacji świadczeń usług turystycznych, zgodnie z profilem działalności Spółki, zawsze zgodnie z prawem.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a jednocześnie niezbędne do realizacji usług wynikających z umowy. Niepodanie ich uniemożliwi zawarcie umowy i poprawne świadczenie usług.

Poniżej znajdują się główne cele przetwarzania danych osobowych wraz z podstawami prawnymi.

3.1. W celu podpisania umowy oraz jej realizacji przetwarzamy dane osobowe (art. 6 ust. 1 lit. b RODO):

- imię (imiona) i nazwisko,
- adres e-mail,
- adres zamieszkania i/lub korespondencyjny,
- data i miejsce urodzenia,
- numer telefonu kontaktowego,
- numer, data ważności i miejsce wydania paszportu lub dowodu osobistego
- ewentualnie numer rachunku bankowego — w przypadku zwrotu pieniędzy
- ewentualnie fotografie jeśli są wymagane (wiza / permity lokalne) dla realizacji umowy

Powyższe dane osobowe podają Państwo za pomocą formularza zgłoszeniowego na stronie oraz podpisując umowę o świadczenie usług z Barents.pl sp. Z o.o.

3.2. W celu bieżącego kontaktu z nami, czyli do wysyłki powiadomień email (w tym newslettera na podstawie dobrowolnie udzielonej zgody) zawierających informacje handlowe, komunikaty bieżące, okazjonalne wiadomości i życzenia przetwarzamy takie dane osobowe, jak (art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO):

- imię i nazwisko lub nick,
- adres e-mail.

3.3. W celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego, przetwarzamy dane osobowe (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) zawarte w umowie o świadczenie usług z Barents.pl sp. Z o.o., to jest:

- imię (imiona) i nazwisko,
- adres e-mail,
- adres zamieszkania,
- data urodzenia,
- numer telefonu,
- numer, data ważności i miejsce wydania paszportu lub dowodu osobistego
- ewentualnie numer rachunku bankowego — w przypadku zwrotu pieniędzy

3.4. W celu wykorzystywania cookies na stronie internetowej przetwarzamy pliki tekstowe „cookie” (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). W celach analitycznych obecności na www.barents.pl przetwarzamy takie dane osobowe (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), jak:

- data i godzina odwiedzin strony,
- rodzaj systemu operacyjnego,

- przybliżona lokalizacja,
- rodzaj przeglądarki internetowej wykorzystywanej do przeglądania strony,
- czas spędzony na stronie,
- odwiedzone podstrony,
- użyte filtry,
- podstrona, gdzie wypełniono formularze kontaktowe (zgłoszenie na wycieczkę)

4. CZAS PRZETWARZANIA DANYCH

Państwa dane osobowe są przechowywane przez okres wskazany w rozdziale VIII pkt 5 OWU. W przypadku zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych - do czasu odwołania przez Państwa zgody na ich przetwarzanie. Jeśli nie chcą Państwo otrzymywać wiadomości marketingowych prosimy zwrotnego maila z informacją o wypisaniu z listy mailingowej, imieniem i nazwiskiem lub za pomocą opcji „unsubscribe” w przypadku newsletterów.

5. POLITYKA COOKIES

Poniższa Polityka Cookies określa zasady zapisywania i uzyskiwania dostępu do danych na Urzędzeniach Użytkowników korzystających z Serwisu do celów świadczenia usług drogą elektroniczną przez Administratora Serwisu.

5.1. Definicje:

- serwis - serwis internetowy działający pod adresem barents.pl
- serwis zewnętrzny - serwis internetowe partnerów, usługodawców lub usługobiorców Administratora
- administrator - firma Barents.pl Sp. z o.o., prowadząca działalność pod adresem: ul. Ofiar Oświęcimskich 19, lokal 400, 50-069 Wrocław, o nadanym numerze identyfikacji podatkowej (NIP): 8992733105, świadcząca usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu oraz przechowująca i uzyskująca dostęp do informacji w urządzeniach Użytkownika
- użytkownik - osoba fizyczna, dla której Administrator świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.
- urządzenie - elektroniczne urządzenie wraz z oprogramowaniem, za pośrednictwem, którego Użytkownik uzyskuje dostęp do Serwisu
- cookies (ciasteczka) - dane tekstowe gromadzone w formie plików zamieszczanych na Urzędzeniu Użytkownika

5.2. Rodzaje Cookies:

- cookies wewnętrzne - pliki zamieszczane i odczytywane z Urzędzenia Użytkownika przez system teleinformatyczny Serwisu
- cookies zewnętrzne - pliki zamieszczane i odczytywane z Urzędzenia Użytkownika przez systemy teleinformatyczne Serwisów zewnętrznych
- cookies sesyjne - pliki zamieszczane i odczytywane z Urzędzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne podczas jednej sesji danego Urzędzenia. Po zakończeniu sesji pliki są usuwane z Urzędzenia Użytkownika.
- cookies trwałe - pliki zamieszczane i odczytywane z Urzędzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne do momentu ich ręcznego usunięcia. Pliki nie są usuwane automatycznie po zakończeniu sesji Urzędzenia chyba że konfiguracja Urzędzenia Użytkownika jest ustawiona na tryb usuwanie plików Cookie po zakończeniu sesji Urzędzenia.

5.3. Bezpieczeństwo:

- Mechanizmy składowania i odczytu - Mechanizmy składowania i odczytu Cookies nie pozwalają na pobierania jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z Urzędzenia Użytkownika. Przeniesienie na Urzędzenie Użytkownika wirusów, koni trojańskich oraz innych robaków jest praktycznie niemożliwe.
- Cookie wewnętrzne - zastosowane przez Administratora Cookie wewnętrzne są bezpieczne dla Urzędzeń Użytkowników
- Cookie zewnętrzne - za bezpieczeństwo plików Cookie pochodzących od partnerów Serwisu Administrator nie ponosi odpowiedzialności. Lista partnerów zamieszczona jest w dalszej części Polityki Cookie.

5.4. Cele do których wykorzystywane są pliki Cookie

- marketing i reklama - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystują pliki Cookie do celów marketingowych oraz serwowania reklam Użytkowników,
- dane statystyczne - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystuje pliki Cookie do zbierania i przetwarzania danych statystycznych takich jak np. statystyki odwiedzin, statystyki Urzędzeń Użytkowników czy statystyki zachowań użytkowników. Dane te zbierane są w celu analizy i ulepszania Serwisu,
- serwowanie usług multimedialnych - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystuje pliki Cookie do serwowania Użytkownikom usług multimedialnych,
- usługi społecznościowe - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystują pliki Cookie do wsparcia usług społecznościowych.

5.5. Serwisy zewnętrzne

Administrator współpracuje z następującymi serwisami zewnętrznymi, które mogą zamieszczać pliki Cookie na Urządzeniach Użytkownika:

- Google Analytics
- Google AdWords
- Facebook
- Youtube

5.6. Możliwości określania warunków przechowywania i uzyskiwania dostępu na Urządzeniach Użytkownika przez Serwis i Serwisy zewnętrzne:

- użytkownik może w dowolnym momencie, samodzielnie zmienić ustawienia dotyczące zapisywania, usuwania oraz dostępu do danych zapisanych plików Cookies,
- informacje o sposobie wyłączenia plików Cookie w najpopularniejszych przeglądarkach komputerowych i urządzeń mobilnych dostępna są na stronie: [jak wyłączyć cookie](#),
- użytkownik może w dowolnym momencie usunąć wszelkie zapisane do tej pory pliki Cookie korzystając z narzędzi Urządzenia Użytkownika za pośrednictwem którego Użytkownik korzysta z usług Serwisu.

5.7. Wymagania Serwisu

- Ograniczenie zapisu i dostępu do plików Cookie na Urządzeniu Użytkownika może spowodować nieprawidłowe działanie niektórych funkcji Serwisu.
- Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowo działające funkcje Serwisu w przypadku gdy Użytkownik ograniczy w jakikolwiek sposób możliwość zapisywania i odczytu plików Cookie.

5.8. Zmiany w Polityce Cookie

- Administrator zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany niniejszej Polityki Cookie bez konieczności informowania o tym użytkowników.
- Wprowadzone zmiany w Polityce Cookie zawsze będą publikowane na tej stronie.
- Wprowadzone zmiany wchodzi w życie w dniu publikacji Polityki Cookie.