

## **Ogólne warunki uczestnictwa w pielgrzymkach i imprezach turystycznych organizowanych przez MARIANUM Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

### **I.**

#### **[Postanowienia ogólne]**

1. Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w pielgrzymkach i imprezach turystycznych mają zastosowanie do pielgrzymek i imprez turystycznych organizowanych przez Marianum Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Św. Bonifacego 9, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000535639, posiadającą nr REGON: 360369479 oraz nr NIP: 5213686159, o kapitale zakładowym 5.000,00 zł, wpisaną przez Marszałka Województwa Mazowieckiego do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod nr 1663, zwaną dalej „Marianum”.
2. Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w pielgrzymkach i imprezach turystycznych, zwane dalej „OWU”, stanowią integralną część Umowy o świadczenie usług turystycznych.
3. W razie sprzeczności OWU z Umową o świadczenie usług turystycznych, Strony wiąże Umowa.

### **II.**

#### **[Umowa o świadczenie usług turystycznych]**

1. Klient zawiera z Marianum Umowę o świadczenie usług turystycznych, zwaną dalej „Umową”, poprzez podpisanie formularza Zgłoszenia uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej.
2. Klient podpisujący formularz Zgłoszenia uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej musi być osobą pełnoletnią.
3. Klient może dokonać Zgłoszenia uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej i tym samym zawrzeć Umowę także w imieniu wszystkich wymienionych w Zgłoszeniu uczestników pielgrzymki / imprezy turystycznej. W takim przypadku Klient zobowiązuje się do poinformowania wymienionych w Zgłoszeniu uczestników pielgrzymki / imprezy turystycznej o wszystkich warunkach Umowy, jak również przyjmuje odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Umowy przez tychże uczestników. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody obojga rodziców lub innych opiekunów prawnych osoby małoletniej. Osoba małoletnia uczestniczy w pielgrzymce / imprezie turystycznej pod opieką osoby pełnoletniej.
4. Warunkiem wejścia w życie Umowy jest dokonanie przez Klienta I. wpłaty w wysokości i w terminie określonym w Umowie oraz dostarczenie Marianum niezbędnych dokumentów, określonych w Umowie.
5. Klient ma obowiązek poinformowania Marianum o wszelkich zmianach danych osobowych przed planowanym wyjazdem, w terminie, który umożliwi Marianum uwzględnienia zmiany danych w dokumentach niezbędnych do realizacji pielgrzymki / imprezy turystycznej.
6. Podpisując Umowę – Zgłoszenie uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej Klient oświadcza, że zapoznał się z OWU i wyraża zgodę, aby OWU stały się integralną częścią Umowy.
7. Podpisując Umowę – Zgłoszenie uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej Klient oświadcza, że zapoznał się oraz przyjął do wiadomości i do wykonania udzielone przez Marianum informacje dotyczące pielgrzymki / imprezy turystycznej objętej zgłoszeniem, oraz że został poinformowany o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy oraz wymaganiach zdrowotnych dotyczących uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej.
8. Podpisując Umowę – Zgłoszenie uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej Klient oświadcza, że został poinformowany o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
9. Podpisując Umowę – Zgłoszenie uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej Klient oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia mu udział w pielgrzymce / imprezie turystycznej.
10. Uczestnik pielgrzymki / imprezy turystycznej wymagający szczególnej opieki i troski może uczestniczyć w pielgrzymce lub imprezie turystycznej wyłącznie z osobą towarzyszącą. Biuro nie zapewnia osób do indywidualnej opieki.

### III.

#### **[Cena i warunki zapłaty]**

1. Klient uiszcza na rzecz Marianum cenę pielgrzymki / imprezy turystycznej w wysokości i na zasadach określonych w Umowie.
2. Oprócz ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej Klient ponosi, wyszczególnione w Umowie, wszelkie konieczne należności, podatki i opłaty, które nie są zawarte w cenie pielgrzymki / imprezy turystycznej, takie jak opłaty paszportowe, wizowe, bankowe, celne, lotniskowe, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak i kosztów wycieczek lokalnych (fakultatywnych), serwisu hotelowego, opłat za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.
3. Niedokonanie zapłaty ceny w wysokości i w terminach wskazanych w Umowie powoduje skreślenie z listy uczestników pielgrzymki / imprezy turystycznej na warunkach rezygnacji z pielgrzymki / imprezy turystycznej z winy Klienta.
4. Cena pielgrzymki / imprezy turystycznej ustalona w Umowie - Zgłoszeniu uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej może zostać podwyższona najpóźniej na 21 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia pielgrzymki / imprezy turystycznej w następujących przypadkach:

- a) wzrostu kosztów transportu,
  - b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
  - c) wzrostu kursu walut.
5. O zmianie ceny Marianum powiadomi Klienta listem poleconym, telefonicznie lub e-mailem oraz udokumentuje wpływ okoliczności wskazanych w ust. 4 powyżej na podwyższenie ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej.
  6. W razie wzrostu ceny w okolicznościach wskazanych w ust. 4 powyżej, Klient ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od otrzymania informacji o zmianie ceny. Brak powiadomienia o odstąpieniu w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim oznacza, że Klient przyjął zaproponowaną zmianę ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej.
  7. Odstąpienie od Umowy w terminie wskazanym w ust. 6 powyżej z powodu wzrostu ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej następuje za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

### IV.

#### **[Zmiany innych istotnych warunków Umowy oświadczenie usług turystycznych]**

1. W razie gdy przed rozpoczęciem pielgrzymki / imprezy turystycznej Marianum zmuszony będzie, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, w tym termin, program lub miejsce zakwaterowania, o zmianie tej Marianum niezwłocznie powiadomi Klienta.
2. W przypadku wskazanym w ust. 1 powyżej, Klient może w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie warunków Umowy:
  - a) przyjąć proponowaną zmianę umowy albo
  - b) odstąpić od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
3. Odstąpienie od Umowy wymaga pisemnego poinformowania Marianum. Brak powiadomienia o odstąpieniu w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej oznacza, że Klient przyjął zaproponowaną zmianę Umowy.

### V.

#### **[Odwołanie pielgrzymki / imprezy turystycznej]**

1. Marianum zastrzega sobie prawo odwołania pielgrzymki / imprezy turystycznej - nie później niż 15 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia pielgrzymki / imprezy turystycznej - z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna, tj.:
  - a) dla pielgrzymek i imprez turystycznych samolotowych minimum 35 osób,
  - b) dla pielgrzymek i imprez turystycznych autokarowych 45 osób.
2. Marianum zastrzega sobie również prawo odwołania pielgrzymki / imprezy turystycznej z powodu siły wyższej, w tym w szczególności z powodu klęski żywiołowej, stanu wojny albo zagrożenia atakami terrorystycznymi.
3. Odwołanie pielgrzymki / imprezy turystycznej w przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 powyżej może nastąpić w drodze pisemnego powiadomienia Klienta przez Marianum.

### VI.

#### **[Prawa Klienta w razie odstąpienia od Umowy z powodu zmiany warunków Umowy lub odwołania pielgrzymki / imprezy turystycznej]**

1. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy na zasadach określonych w rozdziale III. ust. 6 powyżej albo na zasadach określonych w rozdziale IV. ust. 2 powyżej, lub jeżeli Marianum odwołuje pielgrzymkę / imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:
  - a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
  - b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

2. W przypadku wskazanym w ust. 1 pkt a) powyżej, Marianum może zaproponować Klientowi zastępczą pielgrzymkę/imprezę turystyczną, którą Klient ma prawo przyjąć lub odrzucić.
3. W przypadku określonym w ust. 1 powyżej, Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. Odszkodowanie nie należy się Klientowi w przypadku gdy odwołanie pielgrzymki / imprezy turystycznej nastąpiło z powodów wskazanych w rozdziale V., tj. z powodu:
  - a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w Umowie;
  - b) siły wyższej.

## **VII.**

### **[Rezygnacja z pielgrzymki / imprezy turystycznej przez Klienta**

#### **Koszty rezygnacji]**

1. Klient ma prawo z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w pielgrzymce / imprezie turystycznej, składając Marianum pisemne oświadczenie.
2. Rezygnacja z udziału w pielgrzymce/ imprezie turystycznej jest skuteczna z chwilą doręczenia Marianum stosownego oświadczenia.
3. Niedokonanie przez Klienta zapłaty ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej w wysokości i w terminach wskazanych w Umowie i/albo niedostarczenie wymaganych Umową dokumentów i/albo niestawienie się przez uczestnika na miejsce zbiórki o czasie wskazanym w Umowie jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z pielgrzymki / imprezy turystycznej z winy Klienta.
4. W razie rezygnacji przez Klienta z udziału w pielgrzymce / imprezie turystycznej, bez względu na termin rezygnacji, Klient zostanie obciążony rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Marianum związanymi z rezerwacją miejsca dla uczestnika pielgrzymki / imprezy turystycznej. Koszty rezygnacji z uczestnictwa w pielgrzymce / imprezie turystycznej wynoszą standardowo za osobę:
  - rezygnacja w okresie do 61 dni przed rozpoczęciem pielgrzymki/imprezy turystycznej 15% ustalonej ceny;
  - rezygnacja w okresie do 31 dni przed rozpoczęciem pielgrzymki/imprezy turystycznej 30% ustalonej ceny
  - rezygnacja w okresie od 30. dnia przed rozpoczęciem pielgrzymki/imprezy turystycznej 50% ustalonej ceny
  - rezygnacja w okresie od 10. dnia przed rozpoczęciem pielgrzymki/imprezy turystycznej 90% ustalonej ceny
5. Marianum jest uprawnione do potrącenia kosztów wskazanych w ust. 4 powyżej z uiszczonych przez Klienta kwot na poczet ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej.

## **VIII.**

### **[Przeniesienie uprawnień i obowiązków Klienta na inną osobę]**

1. Klient może bez zgody Marianum przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w pielgrzymce / w imprezie turystycznej wszystkie uprawnienia przysługujące mu z tytułu Umowy, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w ust. 1 powyżej, jest skuteczne wobec Marianum, jeżeli Klient zawiadomi o tym Marianum przed rozpoczęciem pielgrzymki / imprezy turystycznej w terminie umożliwiającym realizację umów związanych ze zmianą danych osobowych, nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem pielgrzymki / imprezy turystycznej.
3. Za nieuiszczoną część ceny pielgrzymki / imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Marianum w wyniku zmiany uczestnika, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **IX.**

### **[Obowiązki uczestnika pielgrzymki / imprezy turystycznej]**

1. Uczestnik pielgrzymki i imprezy turystycznej winien posiadać wszelkie dokumenty wymagane przy realizacji pielgrzymki / imprezy turystycznej, w tym w szczególności aktualnie obowiązujące i ważne dokumenty uprawniające do przekraczania granicy państwa, przez które przejeżdża i do którego się udaje.
2. Marianum nie ponosi żadnej odpowiedzialności za stan i ważność paszportu uczestnika pielgrzymki / imprezy turystycznej, a także za personalne problemy przy przekraczaniu granic, w szczególności za decyzje wizowe lub paszportowe władz granicznych.
3. Uczestnik pielgrzymki / imprezy turystycznej zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawnych, w tym celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych.
4. Uczestnik pielgrzymki zobowiązuje się do przestrzegania jej religijnego charakteru.
5. Uczestnik pielgrzymki / imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy i zobowiązuje się do ich naprawienia w sposób określony przepisami prawa.

## **X.**

### **[Ubezpieczenie]**

1. Marianum zawarło z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Przyokopowej 31 umowę gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu Uczestnika do kraju w sytuacji, gdy Marianum wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat

wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umownych. W razie niewykonania przez Marianum zobowiązań umownych Marszałek Województwa Mazowieckiego z siedzibą przy ul. Jagiellońskiej 26, 03-719 Warszawa jest beneficjentem gwarancji i organem upoważnionym do uruchamiania środków finansowych z zabezpieczenia finansowego Marianum na powrót uczestników do kraju, a także występuje w imieniu poszkodowanych uczestników o zwrot wpłat wniesionych przez nich za pielgrzymkę / imprezę turystyczną. W przypadku konieczności skorzystania z gwarancji, uczestnik może skontaktować się Urzędem Marszałkowskim pod nr tel. tel. (+48 22) 5979501, (+48 22) 5979540 faks (+48 22) 5979502, e-mail: dkpit@mazovia.pl.

2. Przy podpisaniu Umowy uczestnik otrzymuje kopię Certyfikatu potwierdzającego posiadanie powyższej gwarancji wskazanej w ust. 1 powyżej oraz jej warunki.

3. Marianum dla wszystkich uczestników pielgrzymki / imprezy turystycznej zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia wynikłych na skutek nagłego zachorowania (KL 10.000 EUR – Europa i Basen Morza Śródziemnego oraz 20.000 EUR – pozostałe państwa świata) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW 15.000 PLN – Europa i Basen Morza Śródziemnego oraz 16.000 PLN pozostałe państwa świata) w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Przyokopowej 31

4. Warunki ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE zatwierdzonych uchwałą Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. nr 2/Z/2014 z dn. 15.01.2014 ([www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)).

5. Ubezpieczenie wskazane w ust. 3 powyżej nie obejmuje pieniędzy, biżuterii, bagażu, kosztów związanych z utratą dokumentów podróży i rzeczy zakupionych za granicą

6. Istnieje możliwość zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w pielgrzymce / imprezie turystycznej w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.

## **XI.**

### **[Sposób zgłaszania reklamacji]**

1. Jeżeli w trakcie pielgrzymki / imprezy turystycznej Klienta stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Marianum w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

2. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Klient może złożyć Marianum reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia pielgrzymki / imprezy turystycznej. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej dla celów dowodowych.

3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Marianum szczegółowo na piśmie uzasadni przyczyny odmowy.

4. Jeżeli Marianum nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania pielgrzymki / imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia, uważa się, że Marianum uznało reklamację za uzasadnioną.

## **XII.**

### **[Odpowiedzialność Marianum]**

1. Marianum odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem uczestnika,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,

c) siłą wyższą.

2. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1 powyżej, nie zwalnia Marianum od obowiązku udzielenia w czasie trwania pielgrzymki / imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

3. Marianum w Umowie z Klientem ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie pielgrzymki i imprezy turystycznej do dwukrotności ceny pielgrzymki/imprezy turystycznej względem każdego uczestnika, z wyłączeniem szkód na osobie.

4. Jeżeli Marianum w czasie trwania pielgrzymki / imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu pielgrzymki / imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej pielgrzymki / imprezy turystycznej odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie pielgrzymki albo imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny pielgrzymki albo imprezy turystycznej.

5. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 4 powyżej, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Marianum jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.

6. W razie odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Marianum nie może żądać od Klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy.

7. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 4 powyżej, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

- 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 2) siłą wyższą.

#### **XIII.**

##### **[Postanowienia organizacyjne]**

1. Uczestnik pielgrzymki / imprezy turystycznej zobowiązany jest przybyć o godzinie i na miejsce wskazane w Umowie jako miejsce zbiórki.
2. Zakwaterowanie i opuszczenie pokoju hotelowego następuje w godzinach odpowiadających dobie hotelowej w danym obiekcie.
3. Klimatyzacja i ogrzewanie w hotelach kraju docelowego działa okresowo i regulowana jest wewnętrznymi przepisami hotelu.
4. Marianum nie zapewnia podczas pielgrzymki / imprezy turystycznej opieki ratownika wodnego.

#### **XIV.**

##### **[Postanowienia końcowe]**

1. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.), na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji pielgrzymki / imprezy turystycznej.
2. W zakresie nieuregulowanym Umową o świadczenie usług turystycznych oraz OWU, do Umowy o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r. poz. 196 z późn. zm.).
3. Wszelkie spory wynikające z Umowy Strony rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia, spór zostanie rozstrzygnięty przez właściwy sąd powszechny.