



## **WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH – LATO 2025**

### **1. Postanowienia ogólne**

**1.1.** Prawa i obowiązki Uczestników określają niniejsze *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych* (dalej „**Warunki Uczestnictwa**”), stanowiące wzór umowy w rozumieniu **art. 384 § 1 kodeksu cywilnego** (dalej jako „**KC**”) i regulujące warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych zgodnie z **ustawą z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych** (dalej jako „**Ustawa**”).

**1.2.** Niniejsze Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część *Umowy o świadczenie usług turystycznych / o udział w imprezie turystycznej (umowa - zgłoszenie)* (dalej jako „**UMOWA**”).

**1.3.** Przez **Uczestnika (Uczestników)** (Klienta w rozumieniu UMOWY) rozumie się podróżnych w rozumieniu **art. 4 pkt 6 Ustawy**, tj. **1)** każdą osobę, która podpisała (zawarła) UMOWĘ dla siebie lub dla innych osób, jak również **2)** każdą inną osobę, która jest uprawniona do skorzystania z imprezy / usługi turystycznej na podstawie tej UMOWY (każdą osobę wskazaną w tym celu przez Uczestnika w treści UMOWY), a także **3)** każdą osobę, na którą osoba, która podpisała (zawarła UMOWĘ) przeniosła swoje prawa i obowiązki z tej UMOWY zgodnie z **punktem 7 Warunków Uczestnictwa**. Osoba podpisująca (zawierająca) UMOWĘ jest odpowiedzialna za dotrzymanie jej warunków przez pozostałe osoby wskazane w treści UMOWY (przez pozostałych Uczestników). Nie przewiduje się świadczenia usług / imprez turystycznych obejmujących zakwaterowanie, w ramach których podróżowałyby osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic, ani inna upoważniona osoba.

### **2. Zawarcie UMOWY**

**2.1.** Wszystkie materiały dotyczące świadczeń KOMPAS POLAND na 2025 r. stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY i nie stanowią oferty dotyczącej imprezy turystycznej w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, tj. nie stanowią oświadczenia KOMPAS POLAND względem innych osób, w szczególności Uczestników, w przedmiocie woli zawarcia UMOWY, a jedynie opisują warunki tej UMOWY **w przypadku jej zawarcia**. Warunki Uczestnictwa mogą posługiwać się pojęciem oferty i jeśli tak, to należy to rozumieć wyłącznie jako zestaw (katalog) świadczeń wystawionych przez KOMPAS POLAND do sprzedaży na lato 2025 r.

**2.2.** Zawarcie UMOWY następuje każdorazowo po zapoznaniu się przez Uczestnika z opisem świadczenia zawartym w Charakterystyce Świadczenia w formie papierowej lub w formie informacji dostępnych na stronie internetowej [www.kompas-poland.com.pl](http://www.kompas-poland.com.pl) i **1)** podpisaniu UMOWY **a)** bezpośrednio w biurze KOMPAS POLAND lub **b)** za pośrednictwem agenta lub **2)** zawarciu UMOWY na odległość poprzez wymianę informacji i dokumentów pomiędzy Uczestnikiem i KOMPAS POLAND oraz **3)** wpłaceniu zaliczki. Dla uniknięcia wątpliwości KOMPAS POLAND podaje, że w przypadku sprzedaży na odległość rezerwacja dokonana przez Uczestnika nie stanowi potwierdzenia zawarcia UMOWY, ma natomiast to znaczenie, że z chwilą rezerwacji KOMPAS POLAND blokuje na rzecz tego Uczestnika konkretny produkt z zestawu świadczeń sprzedawanych przez KOMPAS POLAND i wyłącznie na czas wskazany przez KOMPAS POLAND, tak aby ten sam produkt nie mógł w tym samym czasie zostać zakupiony przez osobę trzecią. Jeżeli do końca rezerwacji (czasu wskazanego przez KOMPAS POLAND) Uczestnik nie wpłaci wymaganej zaliczki, z upływem tego czasu produkt zostaje odblokowany do ponownej sprzedaży, a UMOWA nie zostaje zawarta. W każdym razie zawarcie UMOWY następuje po dokonanej przez Uczestnika wpłacie zaliczki i uzyskaniu przez Uczestnika potwierdzenia ze strony KOMPAS POLAND o zawarciu UMOWY, wystawionego przez KOMPAS POLAND po potwierdzeniu tej wpłaty.

**2.3.** W chwili zawarcia UMOWY lub niezwłocznie po jej zawarciu KOMPAS POLAND lub jego agent, za pośrednictwem którego UMOWA została zawarta, udostępnia Uczestnikowi kopię tej UMOWY lub potwierdzenie jej zawarcia w formie zgodnej z obowiązującymi przepisami.

**2.4.** Wszystkie dokumenty podróży udostępniane są w formie elektronicznej zgodnie z przepisami Ustawy, przez agenta, u którego Uczestnik dokonał zakupu, bądź bezpośrednio przez KOMPAS POLAND, w zależności od tego, u kogo Uczestnik dokonał zakupu.

**2.5.** Podpisując (zawierając) UMOWĘ Uczestnik potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa oraz z opisem świadczenia zawartym w Charakterystyce Świadczenia w formie papierowej lub w formie informacji dostępnych na stronie internetowej [www.kompas-poland.com.pl](http://www.kompas-poland.com.pl), a także pozostałymi



załącznikami do UMOWY, które to dokumenty stanowią integralną część UMOWY. W przypadku rozbieżności pomiędzy UMOWĄ i Warunkami Uczestnictwa przeważają postanowienia UMOWY.

**2.6.** Podpisując (zawierając) UMOWĘ Uczestnik potwierdza także, że KOMPAS POLAND udzielił mu, za pośrednictwem odpowiednich formularzy stanowiących integralną część UMOWY, **1)** standardowych informacji dotyczących imprezy turystycznej, jak również przekazał pozostałe informacje, o których mowa m.in. w **art. 39 i 40 Ustawy, 2)** informacji o produktach ubezpieczeniowych proponowanych Uczestnikowi w związku z zawarciem UMOWY przewidzianych przepisami **ustawy z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń** (dalej jako „**Ustawa DU**”) (w szczególności informacji o treści i w formie zgodnych z **art. 8 Ustawy DU**), umożliwiając jednocześnie Uczestnikowi zapoznanie się z przepisami obu ustaw.

### **3. Warunki płatności**

**3.1.** Jeżeli w ofercie nie ma informacji o innych wysokościach zaliczki lub terminach dopłaty oraz o ile UMOWA nie stanowi inaczej (**punkt 3.3. Warunków Uczestnictwa**), standardowo przy podpisywaniu (zawarciu) UMOWY Uczestnik wpłaca zaliczkę nie niższą, niż 5% (pięć procent) całości ceny imprezy turystycznej, a całość ceny powinna zostać zapłacona najpóźniej w 30-tym dniu przed rozpoczęciem imprezy / usługi turystycznej, przy czym przy obliczaniu tego terminu nie uwzględnia się dnia, w którym następuje rozpoczęcie imprezy / usługi turystycznej, np. w przypadku rozpoczęcia imprezy turystycznej w dniu 1 października, 30 (trzydziesty) dzień przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w którym najpóźniej powinna zostać zapłacona całość ceny, przypada 1 września.

**3.2.** Przy wpłacie całej należności – ceny imprezy turystycznej lub zaliczki przekraczającej 10 (dziesięć) % ceny imprezy turystycznej KOMPAS POLAND przekaże Uczestnikowi w celu zapewnienia, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND, świadczeń określonych w **art. 7 ust. 1 pkt. 1 lit. a)-c) Ustawy**, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (dalej jako „**TFG**”), o których mowa w **art. 7 ust. 2 Ustawy** wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w wypadkach określonych Ustawą (o ile nie są już zawarte bezpośrednio w UMOWIE).

**3.3.** Powyższe warunki płatności nie wykluczają możliwości uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND i Uczestnikiem odmiennych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY. W szczególności KOMPAS POLAND może oferować Uczestnikowi zniżki, rabaty, promocje, etc. (dalej „**Promocje**”), przewidujące inne terminy i wysokości wpłat. Skorzystanie z Promocji jest dla Uczestnika dobrowolne. W przypadku uzgodnienia pomiędzy KOMPAS POLAND i Uczestnikiem innych, indywidualnych warunków płatności na podstawie UMOWY, w szczególności wskutek skorzystania przez Uczestnika z Promocji, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w UMOWIE. W przeciwnym razie, Uczestnik jest związany terminami i wysokością wpłat przewidzianymi w niniejszych Warunkach Uczestnictwa. W braku odmiennej UMOWY KOMPAS POLAND nie może wymagać od Uczestnika wpłat w wysokościach i terminach innych, niż przewidziane niniejszymi Warunkami Uczestnictwa.

**3.4.** W każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny, obok informacji o obniżonej cenie usługi KOMPAS POLAND uwidacznia również informację o najniższej cenie tej usługi, która obowiązywała w okresie 30 (trzydziestu) dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli zaś dana usługa jest oferowana do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 (trzydzieści) dni, obok informacji o obniżonej cenie KOMPAS POLAND uwidacznia również informację o najniższej cenie tej usługi, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tej usługi do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.

**3.5.** Za dzień zapłaty należności przez Uczestnika uważa się dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym odbiorcy. KOMPAS POLAND zastrzega sobie możliwość uznania braku wpłaty w ustalonych wyżej terminach za równoznaczny z rezygnacją przez Uczestnika z imprezy turystycznej (z odstąpieniem przez Uczestnika od UMOWY), a w takim przypadku jest zobowiązany poinformować o tym Uczestnika dla uniknięcia wątpliwości.

### **4. Warunki zwrotów i potrącenia tytułem opłat należnych KOMPAS POLAND**

**4.1.** Jeżeli zgodnie z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa KOMPAS POLAND ma obowiązek zwrócić Uczestnikowi wniesione wpłaty (w całości albo w części), zwrotu dokonuje się najpóźniej w terminie **14 (czternastu) dni** od dnia rezygnacji, odstąpienia od UMOWY lub rozwiązania UMOWY w inny sposób, obniżenia ceny, a także



zaistnienia innego zdarzenia skutkującego obowiązkiem zwrotu, z zastrzeżeniem **punktu 4.2 Warunków Uczestnictwa**.

**4.2.** Wszystkie zwroty pieniężne dokonywane są przez KOMPAS POLAND przelewem na wskazany przez Uczestnika rachunek bankowy lub ten, z którego Uczestnik dokonał wpłaty na rzecz KOMPAS POLAND lub przekazem pocztowym na adres podany w UMOWIE. Jeżeli jednak zgodnie z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa KOMPAS POLAND ma prawo obciążyć Uczestnika opłatami, KOMPAS POLAND w pierwszej kolejności pobiera je w taki sposób, że potrąca je ze zwrotów należnych Uczestnikowi, a Uczestnikowi wypłaca różnicę.

## **5. Cena imprezy turystycznej**

**5.1** Cena imprezy turystycznej jest wyraźnie wskazana w UMOWIE. Cena imprezy turystycznej nie może zostać w żadnym przypadku podwyższona (**Gwarancja Ceny zgodnie z punktem 6.1.2 Warunków Uczestnictwa**).

**5.2** W cenie imprezy turystycznej zawarty jest podatek VAT, a także, o ile UMOWA nie stanowi inaczej, zawarte są: zakwaterowanie zgodne z opisem, wyżywienie zgodne z opisem. Wliczone są także, w niektórych obiektach, opłaty klimatyczne, o ile w cenniku nie jest wyraźnie zaznaczona inna możliwość.

**5.3** Ceny imprez turystycznych nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania i z powrotem, innych wskazanych w UMOWIE, załącznikach do UMOWY, cenniku, katalogu opłat oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak: wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, kaucja, o ile jest wymagana, opłaty za Internet, rozmowy telefoniczne, bagażowe, bilety wstępu na stok, ubezpieczenie, które jest obowiązkowe (ubezpieczenie doliczane jest dodatkowo do ceny zakwaterowania; ubezpieczenie obowiązkowe wynosi **6,50** – sześć i pięć dziesiątych – zł za osobę za dzień), inne ubezpieczenia wykupione przez Uczestnika dodatkowo, składki na TFG i Turystyczny Fundusz Pomocowy (dalej jako „TFP”), które są również doliczane dodatkowo, itp., ani też innych dopłat i opłat wymienionych w UMOWIE, załącznikach do UMOWY, cenniku i/lub katalogu.

## **6. Zmiany świadczeń**

### **6.1. Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy turystycznej**

**6.1.1.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND ma prawo dokonać **jednostronnej (bez konieczności uzyskania zgody ze strony Uczestnika) zmiany warunków imprezy turystycznej**, wyłącznie w przypadkach opisanych w niniejszym **punkcie 6 Warunków Uczestnictwa**.

**6.1.2. Gwarancja ceny.** Z chwilą zawarcia UMOWY z Uczestnikiem na warunkach określonych w **punkcie 2.2 Warunków Uczestnictwa**, w szczególności po wpłacie zaliczki przez Uczestnika, **KOMPAS POLAND** zobowiązuje się w żadnym przypadku nie korzystać z ustawowego prawa do jednostronnego podwyższenia ceny imprezy turystycznej i **gwarantuje Uczestnikowi, że cena ustalona w UMOWIE nie zostanie w żadnym przypadku podwyższona**.

**6.1.3.** KOMPAS POLAND ma prawo do **jednostronnej zmiany warunków imprezy turystycznej, gdy zmiana jest nieznaczna**, pod warunkiem, że poinformuje o tym Uczestnika na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny. W takim przypadku Uczestnik pozostaje związany UMOWĄ, może jednak skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od UMOWY zgodnie z **8.1.1 Warunków Uczestnictwa** za opłatą wskazaną w UMOWIE.

**6.1.4.** W przypadku, gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND:

- 1)** jest zmuszony do **zmiany głównych właściwości imprezy turystycznej** lub
- 2) nie może spełnić specjalnych wymagań Uczestnika, które zostały uprzednio zaakceptowane**

KOMPAS POLAND obowiązany jest niezwłocznie

- a)** powiadomić o powyższym Uczestnika na trwałym nośniku, informując jednocześnie Uczestnika w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o
- b)** wynikających z powyższego zmianach warunków UMOWY,



- c) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli taka zastępcza impreza jest oferowana (KOMPAS POLAND nie ma obowiązku, ale ma prawo zaoferować Uczestnikowi taką zastępczą imprezę turystyczną – zmianę UMOWY, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości),
- d) że w zaistniałej sytuacji Uczestnik ma prawo **(i)** przyjąć proponowaną zmianę UMOWY albo **(ii)** odstąpić od UMOWY za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie od UMOWY albo **(iii)** odstąpić od UMOWY przyjmując jednocześnie zastępczą imprezę turystyczną i tym celu
- e) KOMPAS POLAND informuje jednocześnie Uczestnika o **(i) rozsądnym terminie** (zwrot ustawy z **art. 46 ust. 3 pkt 2 Ustawy**), w którym Uczestnik powinien poinformować KOMPAS POLAND o swojej decyzji oraz o tym, że **(ii)** brak informacji Uczestnika o jego decyzji w terminie określonym przez KOMPAS POLAND rodzi skutek w postaci odstąpienia przez KOMPAS POLAND od UMOWY za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie od UMOWY.

**6.1.5.** Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w **puncie 6.1.4 Warunków Uczestnictwa** prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

**6.1.6.** Odmowa wyrażenia przez Uczestnika zgody na zmiany UMOWY lub na świadczenia zastępcze opisane w **puncie 6.1.4 Warunków Uczestnictwa** (bez skorzystania przez Uczestnika z prawa do odstąpienia od Umowy zgodnie z **punktem 6.1.4 d) Warunków Uczestnictwa**), a także brak odpowiedzi Uczestnika na powiadomienie o zmianach UMOWY (lub o propozycji świadczeń zastępczych) w terminie określonym w powiadomieniu ze strony KOMPAS POLAND, o którym mowa w **puncie 6.1.4 e) Warunków Uczestnictwa** rodzi skutek w postaci odstąpienia przez KOMPAS POLAND od UMOWY za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie od UMOWY.

**6.1.7.** Odstąpienie od UMOWY przez Uczestnika lub przez KOMPAS POLAND bez przyjęcia przez Uczestnika zastępczej imprezy turystycznej nie uchybia prawu Uczestnika do odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy w określonych przypadkach, zgodnie z Warunkami Uczestnictwa i przepisami Ustawy.

**6.1.8.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND może **jednostronnie rozwiązać UMOWĘ** jeżeli **liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w UMOWIE**, pod warunkiem, że KOMPAS POLAND powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu UMOWY nie później, niż na:

- 1) 20 (dwadzieścia) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 (sześć) dni,
- 2) 7 (siedem) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2 (dwa) – 6 (sześć) dni,
- 3) 48 (czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 (dwa) dni.

**6.1.9.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND może także **jednostronnie rozwiązać UMOWĘ**, gdy **nie jest w stanie jej zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**, do których zalicza się w szczególności przyczyny wywołane siłą wyższą (m.in. wojny, strajku, zamieszek, zamachów, epidemii, katastrofy ekologicznej, zamknięcia granic, innych decyzji władz itp.), pod warunkiem, że KOMPAS POLAND powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu UMOWY niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

**6.1.10.** Również w przypadkach, o których mowa w **punktach 6.1.8 i 6.1.9 Warunków Uczestnictwa**, KOMPAS POLAND, w zamian za dotychczasową imprezę turystyczną, może zaoferować Uczestnikowi **zastępczą imprezę turystyczną**, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Jeżeli zmiany UMOWY lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

**6.1.11.** Jeżeli w przypadkach, o których mowa w **punktach 6.1.8 i 6.1.9 Warunków Uczestnictwa** zastępcza impreza turystyczna nie zostanie zaoferowana lub Uczestnik się na nią nie zgodzi, Uczestnik otrzymuje z tego tytułu zwrot wszystkich wniesionych wpłat. Uczestnik nie ma w takim przypadku prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

**6.1.12.** W razie skorzystania przez Uczestnika ze świadczeń zastępczych w przypadkach, o których mowa w **punktach 6.1.4, 6.1.8 i 6.1.9 Warunków Uczestnictwa**, Uczestnikowi przysługuje prawo do skorzystania z



tych świadczeń pod warunkiem uprzedniego rozliczenia kosztów i różnicy w cenie (dokonania przez Uczestnika dopłaty stosownie do nowej kwoty kosztów i ceny, odpowiadających świadczeniom zastępczym), a wszystkie wpłaty dokonane przez Uczestnika na poczet pierwotnie planowanej imprezy / usługi turystycznej nie są Uczestnikowi fizycznie zwracane, ale są zaliczane na poczet świadczenia zastępczego. W takich przypadkach, do świadczeń zastępczych postanowienia dotyczące pierwotnie planowanej imprezy / usługi turystycznej stosują się odpowiednio. Postanowienia **punktów 6.2.9 i 10.7 zdanie drugie Warunków Uczestnictwa** stosują się odpowiednio.

## **6.2. Zmiana świadczeń w trakcie imprezy turystycznej**

**6.2.1.** Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie jest możliwe wykonanie przewidzianych w UMOWIE **usług stanowiących istotną część tej imprezy**, KOMPAS POLAND zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, do zorganizowania odpowiednich **świadczeń zastępczych** o tym samym bądź wyższym standardzie, również w przypadku, gdy uzgodniony w UMOWIE powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi pierwotnie oferowanej (jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej), Uczestnikowi przysługuje odpowiednie **obniżenie ceny** imprezy turystycznej.

**6.2.2.** Uczestnik może **odrzuć** zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w UMOWIE lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. Postanowienia **punktu 6.2.9 Warunków Uczestnictwa** stosuje się odpowiednio.

**6.2.3.** W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w **punkcie 6.2.1 Warunków Uczestnictwa** lub też w przypadku gdy Uczestnik odrzuci zaproponowane świadczenia zastępcze Uczestnik jest uprawniony do uzyskania **obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania UMOWY**.

**6.2.4.** Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a KOMPAS POLAND nie może usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika, Uczestnik ma **prawo do jednostronnego rozwiązania UMOWY** bez opłaty za jej rozwiązanie.

**6.2.5.** W takim przypadku, wyłącznie jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Uczestnika, KOMPAS POLAND zapewnia powrót Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, w przypadku zaś, w którym KOMPAS POLAND na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności nie może zapewnić powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z UMOWĄ, ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w UMOWIE, przez okres do 3 (trzech) nocy. Powyższe ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się jednak do osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą m.in. w **art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą** oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 (osiemnastu) lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że KOMPAS POLAND został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 (czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku w sytuacji opisanej powyżej KOMPAS POLAND ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika do czasu zapewnienia mu powrotu do kraju.

**6.2.6.** KOMPAS POLAND nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w **punkcie 6.2.5 Warunków Uczestnictwa**, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

**6.2.7.** Nawet jeżeli impreza turystyczna nie obejmuje transportu Uczestnika, w związku z czym KOMPAS POLAND nie ma obowiązku zapewnić powrotu Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami lub nie ma obowiązku zakwaterowania Uczestnika, KOMPAS POLAND niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa powyżej, polegającej w szczególności na udzieleniu:

- 1)** odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2)** pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

KOMPAS POLAND ma prawo żądać opłaty w granicach rzeczywiście poniesionych kosztów z tytułu udzielenia





Uczestnikowi pomocy, jeżeli trudna sytuacja Uczestnika powstała z jego wyłącznej winy umyślnej lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

**6.2.8.** W razie niemożności wykonania lub nienależytego wykonania świadczeń zastępczych, o których mowa w **punkcie 6.2.1 Warunków Uczestnictwa**, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego UMOWY. Postanowienia **punktu 10 Warunków Uczestnictwa** stosuje się odpowiednio.

**6.2.9.** Na wniosek Uczestnika złożony w trakcie imprezy turystycznej lub za zgodą Uczestnika KOMPAS POLAND ma prawo – w miarę dostępnych możliwości – zakwaterować Uczestnika w innym hotelu, przekwaterować Uczestnika do innego pokoju lub hotelu lub zapewnić Uczestnikowi inne świadczenia w miejsce pierwotnie oferowanych (za rozliczeniem różnicy w cenie albo bez takiego rozliczenia – w zależności od ustaleń pomiędzy stronami). Sytuacja, o której mowa powyżej jest równoznaczna z wyrażeniem przez Uczestnika zgody na dokonanie ww. zmiany i wyłącza prawo Uczestnika do powoływania się na wynikającą z tej zmiany niezgodność tego innego świadczenia ze świadczeniem pierwotnie zaoferowanym zgodnie z zawartą UMOWĄ. Powyższe nie wyłącza prawa Uczestnika do powoływania się na wadliwość świadczenia realizowanego w miejsce pierwotnie oferowanego.

### **6.3. Zmiana świadczeń w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej – zawodach w skokach narciarskich Planica 2025**

**6.3.1.** KOMPAS POLAND oświadcza, że w zakresie sprzedaży biletów na imprezę turystyczną – zawody w skokach narciarskich Planica 2025, występuje wyłącznie jako pośrednik sprzedaży prowadzący dystrybucję biletów z puli udostępnionej przez organizatora przedmiotowych zawodów i w tym zakresie nie występuje jako organizator turystyki w rozumieniu USTAWY. KOMPAS POLAND nie ma wpływu na przeprowadzenie zawodów przez organizatora w przewidzianym terminie. W związku z powyższym KOMPAS POLAND nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie, zmianę terminu bądź innego rodzaju zmian świadczeń i właściwości zawodów w skokach narciarskich Planica 2025. KOMPAS POLAND nie ma wpływu na zaproponowane przez organizatora zawodów w skokach narciarskich Planica 2025 świadczenia zastępcze bądź inną metodę naprawienia szkody. Z chwilą dokonania zakupu imprezy turystycznej – zawodów w skokach narciarskich Planica 2025, Uczestnik akceptuje warunki uczestnictwa w przedmiotowej imprezie opublikowane przez organizatora na stronie internetowej [www.planica.si](http://www.planica.si).

## **7. Przeniesienie praw z UMOWY (zmiana Uczestnika)**

**7.1.** Uczestnik przed rozpoczęciem usługi/imprezy może przenieść na osobę trzecią jego prawa i obowiązki wynikające z UMOWY, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z UMOWY obowiązki, z tym zastrzeżeniem że dla skuteczności tego przeniesienia Uczestnik obowiązany jest zawiadomić KOMPAS POLAND na trwałym nośniku, nie później niż na 7 (siedem) dni do momentu rozpoczęcia usługi/imprezy turystycznej.

**7.2.** W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie turystycznej wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej oraz przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z UMOWY, KOMPAS POLAND (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Uczestnika. Żądając zapłaty tych kosztów KOMPAS POLAND ma obowiązek wykazać je Uczestnikowi.

**7.3.** Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez KOMPAS POLAND w wyniku zmiany Uczestnika, Uczestnik ten i osoba wstępująca do UMOWY w jego miejsce odpowiadają solidarnie.

## **8. Rezygnacja, odstąpienie, rozwiązanie UMOWY**

### **8.1. Rezygnacja, odstąpienie, rozwiązanie UMOWY przed rozpoczęciem imprezy turystycznej**

**8.1.1.** Uczestnik ma prawo **rezygnować z udziału w imprezie turystycznej (odstąpić od UMOWY) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej niezależnie od przyczyny (i bez konieczności podawania przyczyny), z tym jednak zastrzeżeniem, że w zależności od czasu tej rezygnacji (odstąpienia) może zostać zobowiązany do zapłaty opłaty za odstąpienie od UMOWY**. Opłata za odstąpienie określana jest również jako „Koszty Rezygnacji”. Wysokość Kosztów Rezygnacji została określona w UMOWIE i jest uzasadniona przygotowaniem i nakładami faktycznie poczynionymi i poniesionymi przez KOMPAS



POLAND w celu zapewnienia Uczestnikowi imprezy turystycznej oraz odpowiada kosztom tych przygotowań i nakładów.

**Koszty Rezygnacji nie są jednak naliczane w przypadku:**

- 1) zmiany Uczestnika w rozumieniu **punktu 7. Warunków Uczestnictwa** lub
- 2) wystąpienia przez Uczestnika o zmianę wyłącznie terminu skorzystania z tej samej usługi, pod warunkiem, że KOMPAS POLAND potwierdzi, że zmiana terminu jest możliwa i zaakceptuje wniosek Uczestnika w tym przedmiocie (czego KOMPAS POLAND nie gwarantuje), a Klient dopłaci ewentualną różnicę w cenie.

W obu przypadkach zamiast Kosztów Rezygnacji KOMPAS POLAND pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Uczestnika lub terminu (w tym ewentualną różnicę w cenie). Żądając zapłaty tych kosztów KOMPAS POLAND ma obowiązek wykazać je Uczestnikowi.

**8.1.2.** Jeżeli jednak rezygnacja jest spowodowana wystąpieniem **nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności** występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które w sposób znaczący wpływają na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Uczestnika do miejsca docelowego, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Uczestnik ma prawo **rezygnować z udziału w imprezie turystycznej (odstąpić od UMOWY) bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od UMOWY. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.**

**8.1.3.** Uczestnik ma również prawo **odstąpić od UMOWY za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie od UMOWY albo odstąpić od UMOWY przyjmując jednocześnie zastępczą imprezę turystyczną** w przypadku, gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND **1)** jest zmuszony do **zmiany głównych właściwości imprezy turystycznej** lub **2)** **nie może spełnić specjalnych wymagań Uczestnika, które zostały uprzednio zaakceptowane. Odstąpienie od UMOWY przez Uczestnika bez przyjęcia przez Uczestnika zastępczej imprezy turystycznej nie uchybia prawu Uczestnika do odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy w określonych przypadkach, zgodnie z Warunkami Uczestnictwa i przepisami Ustawy.** W takim przypadku postanowienia **punktów 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6 i 6.1.7 Warunków Uczestnictwa** stosują się odpowiednio.

**8.1.4.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND może **jednostronnie rozwiązać UMOWE** jeżeli **liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w UMOWIE**, na warunkach opisanych w **puncie 6.1.8 Warunków Uczestnictwa, za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat. Uczestnik nie ma w takim przypadku prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia.**

**8.1.5.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej KOMPAS POLAND może **jednostronnie rozwiązać UMOWE**, gdy **nie jest w stanie jej zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności** na warunkach opisanych w **puncie 6.1.9 Warunków Uczestnictwa, za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat. Uczestnik nie ma w takim przypadku prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia.**

**8.1.6.** Skutek w postaci **odstąpienia przez KOMPAS POLAND od UMOWY za zwrotem Uczestnikowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia przez Uczestnika opłaty za odstąpienie od UMOWY** rodzi również odmowa wyrażenia przez Uczestnika zgody na zmiany UMOWY lub na świadczenia zastępcze, a także brak odpowiedzi Uczestnika na powiadomienie o zmianach UMOWY (lub o propozycji świadczeń zastępczych) w terminie określonym w powiadomieniu ze strony KOMPAS POLAND w przypadkach, o których mowa w **puncie 6.1.4 Warunków Uczestnictwa**. W takim przypadku postanowienia **punktów 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6 i 6.1.7 Warunków Uczestnictwa** stosują się odpowiednio.

## **8.2. Rezygnacja, odstąpienie, rozwiązanie UMOWY w trakcie imprezy turystycznej**

**8.2.1.** Uczestnik ma prawo do **jednostronnego rozwiązania UMOWY bez opłaty za jej rozwiązanie** jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a KOMPAS POLAND nie może usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika. W takim przypadku postanowienia **punktu 6.2.4 Warunków Uczestnictwa** stosuje się odpowiednio.



### **8.3. Tryb rezygnacji (odstąpienia od UMOWY)**

**8.3.1.** Z zastrzeżeniem **punktu 8.3.2 Warunków Uczestnictwa** rezygnacja (odstąpienie od UMOWY) musi być złożona w formie oświadczenia skierowanego do KOMPAS POLAND w sposób możliwy do dokumentowania (forma pisemna, forma mailowa, a ustnie – wyłącznie w przypadku oświadczenia przez Uczestnika o woli rezygnacji (odstąpienia od UMOWY) bezpośrednio u agenta pośredniczącego w zawarciu UMOWY, przy fizycznej obecności agenta i w takim przypadku jest skuteczna dopiero po jej potwierdzeniu przez agenta). KOMPAS POLAND nie przyjmuje oświadczeń o rezygnacji (odstąpieniu od UMOWY) w formie telefonicznej; wszystkie oświadczenia Uczestnika złożone w formie telefonicznej są nieskuteczne.

**8.3.2.** Za datę rezygnacji (odstąpienia od UMOWY) decydującej m.in. o naliczeniu opłaty za odstąpienie od UMOWY (Kosztów Rezygnacji; w przypadku, w którym ta opłata się stosuje) uznaje się dzień doręczenia oświadczenia Uczestnika o odstąpieniu od UMOWY do KOMPAS POLAND, chyba, że rezygnacja wynika z braku wpłaty przez Uczestnika w przewidzianym terminie zgodnie z **punktem 3.5 zdanie drugie Warunków Uczestnictwa** lub z braku powiadomienia ze strony Uczestnika o swojej decyzji zgodnie z **punktem 6.1.4 d) i e) Warunków Uczestnictwa** – w takich przypadkach za datę rezygnacji (odstąpienia od Umowy) uznaje się bezskuteczny upływ terminu, w którym Uczestnik był zobowiązany do wpłaty zgodnie lub do powiadomienia.

## **9. Procedury rozpatrywania skarg oraz metody pozasądowego rozwiązywania sporów**

**9.1.** przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania UMOWY przez KOMPAS POLAND Uczestnikowi przysługuje prawo skierowania do KOMPAS POLAND lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego UMOWA została zawarta, wiadomości, żądań lub skarg związanych z realizacją imprezy turystycznej. W przypadku przekazania wiadomości, żądania lub skargi przez Uczestnika bezpośrednio do agenta turystycznego, agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi do KOMPAS POLAND. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do KOMPAS POLAND.

**9.2.** Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY, powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz KOMPAS POLAND. Powiadomienie o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY powinno nastąpić poprzez przekazanie przez Uczestnika zgłoszenia bezpośrednio do wykonawcy usługi w miejscu jej świadczenia (np. do recepcji hotelu w przypadku uwag dotyczących usługi hotelowej) (dalej odpowiednio jako „**Wykonawca**” i „**Zgłoszenie do Wykonawcy**”), a w przypadku stwierdzonego przez Uczestnika dalszego wadliwego wykonywania UMOWY dodatkowo do KOMPAS POLAND w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres: reklamacje@kompas-poland.com.pl wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach zgłoszenia (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy), chyba, że pozyskanie od Wykonawcy takiej informacji, pomimo podjętej przez Uczestnika inicjatywy, okazało się niemożliwe z przyczyn niedotyczących Uczestnika.

**9.3.** Zgłoszenia o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu Uczestnik powinien również dokonywać niezwłocznie do lokalnego przedstawiciela KOMPAS POLAND, który jest zobowiązany przyjąć zgłoszenie i podjąć odpowiednie kroki bezpośrednio na miejscu.

**9.4.** Wraz ze zgłoszeniem Uczestnikowi przysługuje prawo wyznaczenia KOMPAS POLAND *rozsądnego terminu* (zwrot ustawowy z **art. 48 ust. 4 Ustawy**) na usunięcie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY. KOMPAS POLAND informuje, że za *rozsądny termin* na usunięcie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY uważa co najmniej 24 (dwadzieścia cztery) godziny od zgłoszenia. Uczestnik nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli KOMPAS POLAND odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

**9.5.** Po otrzymaniu zgłoszenia o niezgodności imprezy / usługi turystycznej z zawartą UMOWĄ KOMPAS POLAND przystępuje do rozpatrzenia zgłoszenia. W przypadku potwierdzenia przez KOMPAS POLAND, że zgłoszenie Uczestnika o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu UMOWY jest zasadne (że którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z UMOWĄ), KOMPAS POLAND usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W takich przypadkach postanowienia **punktu 6.2 Warunków Uczestnictwa** stosują się odpowiednio. Jeżeli jednak KOMPAS POLAND bezzasadnie nie usunie zgłoszonego niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY w wyznaczonym przez Uczestnika, *rozsądnym terminie* (lub





bez wyznaczania tego terminu zgodnie z **punktem 9.4 Warunków Uczestnictwa**), Uczestnik może dokonać tego sam (dalej jako „**Wykonanie Zastępcze**”) i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Uprawnienie do Wykonania Zastępczego nie przysługuje Uczestnikowi, jeżeli KOMPAS POLAND podjął kroki wskutek zgłoszenia Uczestnika zgodnie z **punktem 6.2 Warunków Uczestnictwa**.

**9.6.** Niezależnie od powyższego, Uczestnik może złożyć KOMPAS POLAND reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania UMOWY oraz określenie swojego żądania wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego podstawą reklamacji, w terminie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W celu usprawnienia procedury rozpatrzenia reklamacji i dla uniknięcia wątpliwości KOMPAS POLAND zaleca, aby do reklamacji UCZESTNIK załączał potwierdzenie Zgłoszenia do Wykonawcy wraz z informacją pochodzącą od Wykonawcy o szczegółach tego zgłoszenia, będącego następnie przedmiotem reklamacji złożonej do KOMPAS POLAND (godzina, data, miejsce, przedmiot zgłoszenia, stanowisko Wykonawcy).

**9.7.** KOMPAS POLAND zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej złożenia KOMPAS POLAND, a w przypadku reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej – nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej zakończenia. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji KOMPAS POLAND jest zobowiązany do szczegółowego uzasadnienia przyczyn odmowy. Termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi przez KOMPAS POLAND, o którym powyżej mowa biegnie od daty faktycznego wpływu reklamacji do KOMPAS POLAND.

**9.8.** Ewentualne spory, w tym spory konsumenckie strony będą rozstrzygały polubownie, w tym z wykorzystaniem metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz z wykorzystaniem – odpowiednio – podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z **rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)**, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

## **10. Odpowiedzialność**

**10.1.** KOMPAS POLAND ponosi odpowiedzialność kontraktową za wykonanie usług turystycznych objętych UMOWĄ, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez KOMPAS POLAND, czy przez innych dostawców usług turystycznych, z których KOMPAS POLAND korzysta przy realizacji UMOWY. Jeżeli jednak przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do KOMPAS POLAND. W innych przypadkach kontraktowa odpowiedzialność odszkodowawcza KOMPAS POLAND z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY jest ograniczona do kwoty rzeczywistej szkody i utraconych korzyści (pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa) i wynosi nie więcej niż 3x (trzykrotność) całkowitej ceny imprezy turystycznej względem danego Uczestnika (ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa).

**10.2.** KOMPAS POLAND nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY, które spowodowane jest **1)** z winy Uczestnika (na skutek jego zawinionego działania lub zaniechania) lub **2)** z winy osób trzecich, niezwiązanych z wykonywaniem usług turystycznych objętych UMOWĄ (pod warunkiem, że niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY nie dało się przewidzieć lub uniknąć) oraz **3)** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

**10.3.** Z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności opisanych w **punktach 10.1 i 10.2 Warunków Uczestnictwa**. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności usługi/imprezy turystycznej z UMOWĄ. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY jest skutkiem wyłącznego działania lub zaniechania Uczestnika. Roszczenia Uczestnika przedawniają się z upływem 3 (trzech) lat.

**10.4.** Odpowiedzialność odszkodowawcza KOMPAS POLAND, o której mowa w **puncie 10.1 Warunków Uczestnictwa** oraz obniżka ceny, o której mowa w **puncie 10.3 zdanie drugie Warunków Uczestnictwa**, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Uczestnika z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w **rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady**



z 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym i zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 oraz w innych przepisach.

**10.5.** KOMPAS POLAND przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego powstanie podstaw do pociągnięcia KOMPAS POLAND do odpowiedzialności odszkodowawczej, o której mowa w **punkcie 10.1 Warunków Uczestnictwa** lub do obniżki ceny, o której mowa w **punkcie 10.3 zdanie drugie Warunków Uczestnictwa**.

**10.6.** KOMPAS POLAND lub działający w jego imieniu agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Uczestnika za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Uczestnik lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**10.7.** KOMPAS POLAND nie jest zobowiązany do zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie. KOMPAS POLAND nie odpowiada również za zmiany warunków imprezy turystycznej wnioskowanych przez Uczestnika lub takich, na które Uczestnik wyraził zgodę zgodnie z **punktem 6.2.9 Warunków Uczestnictwa**.

**10.8.** W przypadku świadczeń fakultatywnych organizowanych na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Uczestników w miejscu pobytu z miejscowymi przedsiębiorcami KOMPAS POLAND nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w Ustawie.

## **11. Ubezpieczenie imprezy turystycznej**

**11.1.** KOMPAS POLAND na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej o nr 200829 z 31 października 2011 r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami Ustawy i ustawy DU.

**11.2.** KOMPAS POLAND zawiera w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. dla wszystkich Uczestników **ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” wariant STANDARD** kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas imprezy turystycznej, które jest **dotatkowo płatne** do ceny imprezy turystycznej w wysokości **6,50** (sześć i pięć dziesiątych) **zł** za dzień od osoby (w cenę usługi/imprezy turystycznej – cenę pakietów świadczeń KOMPAS POLAND nie jest ono wliczone). Każdy Uczestnik objęty UMOWĄ jest jednocześnie objęty ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. „BEZPIECZNE PODRÓŻE” wariant STANDARD.

**11.3.** KOMPAS POLAND informuje, że zawarcie UMOWY (także na wniosek Uczestnika), w której nie zostanie przewidziane ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz w której do ceny imprezy turystycznej nie zostanie doliczony koszt ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, wskazany w **punkcie 11.2 Warunków Uczestnictwa** jest wykluczone. Ww. ubezpieczenie jest obowiązkowym elementem UMOWY i jest zgodne z Ustawą.

**11.4.** Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE” wariant STANDARD, ani cena imprezy turystycznej nie obejmują m.in. kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej wynikającego również z następujących powodów: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie ubezpieczonego lub osoby bliskiej ubezpieczonemu, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. W celu pokrycia ww. kosztów KOMPAS POLAND zaleca zawarcie, wraz z rezerwacją imprezy turystycznej, **ubezpieczenia „KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ” wariant 100%**. W ubezpieczeniu tym (obejmującym rezygnację z imprezy turystycznej), sumą ubezpieczenia jest cena imprezy turystycznej (maksymalnie do 17.000,00 – siedemnastu tysięcy – zł), określona w umowie zawartej przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego z biurem podróży. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **4,30** (cztery i trzy dziesiąte) **% wartości imprezy turystycznej**.

**11.5.** Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE”, ani cena imprezy turystycznej nie obejmują również **ubezpieczenia od chorób przewlekłych**. Zaleca się, aby osoby cierpiące na chorobę przewlekłą zakupiły



dotatkowo to ubezpieczenie. Choroba przewlekła to wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które ma jedną lub więcej spośród następujących cech: jest trwałe, pozostawia po sobie inwalidztwo, spowodowane jest nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymaga specjalnego postępowania rehabilitacyjnego, wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji, leczenia, czy opieki. Leczona jest w sposób stały lub okresowy. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **9,00** (dziewięć) **zł** za dzień od osoby.

**11.6.** Ubezpieczenie „BEZPIECZNE PODRÓŻE”, ani cena imprezy turystycznej nie obejmują również **ubezpieczenia wysokiego ryzyka** związanego z uprawianiem sportów takich jak: jazda konna, polo, myślistwo, paintball, nurkowanie z aparatem powietrznym, żeglarstwo, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne. Stawka za to ubezpieczenie wynosi **8,00** (osiem) **zł** za dzień od osoby.

**11.7.** Również ubezpieczenia wskazane w **punktach 11.4, 11.5, 11.6 Warunków Uczestnictwa** są dodatkowo płatne do ceny imprezy turystycznej we wskazanej powyżej wysokości (w cenę usługi/imprezy turystycznej – cenę pakietów świadczeń KOMPAS POLAND nie są one wliczone).

**11.8.** Rodzaj i zakres ubezpieczenia „BEZPIECZNE PODRÓŻE” i ubezpieczenia „KOSZTY IMPREZY TURYSTYCZNEJ” opisany jest dodatkowo w samej UMOWIE, a także przedstawiony jest standardowo w załącznikach do każdej UMOWY – ogólnie w postaci ustandaryzowanych dokumentów zawierających informacje o tych produktach ubezpieczeniowych, a szczególnie w ogólnych warunkach tych ubezpieczeń, w obu przypadkach sporządzonych przez SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. Tak samo opisany jest rodzaj i zakres ubezpieczenia od chorób przewlekłych i ubezpieczenia wysokiego ryzyka – jeśli Uczestnik zdecyduje się na wykupienie danego ubezpieczenia (w takim przypadku ww. dokumenty sporządzone przez SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. są również załącznikiem do UMOWY). Dokumenty dotyczące ubezpieczeń są dostępne w biurze KOMPAS POLAND, u agentów zawierających umowy, na stronie internetowej KOMPAS POLAND prowadzonej pod adresem: <http://www.kompas-poland.com.pl>, na stronie internetowej SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. prowadzonej pod adresem <http://www.signal-iduna.pl>, a także są przekazywane Uczestnikom wraz z dokumentami podróży.

## **12. Zabezpieczenie finansowe KOMPAS POLAND na wypadek niewypłacalności**

**12.1.** KOMPAS POLAND posiada – w pełnym zakresie wymaganym prawem – **Gwarancję ubezpieczeniową** zapewniającą Uczestnikom, na wypadek niewypłacalności KOMPAS POLAND, świadczenia określone w **art. 7 ust. 1 pkt. 1 lit. a)-c) Ustawy**. Podmiotem zapewniającym ochronę na wypadek niewypłacalności jest: SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. z siedzibą w Warszawie, 01-204 Warszawa, ul. Siedmiogrodzka 9. Realizacja świadczeń z tytułu Gwarancji jest niezależna od obowiązujących Uczestnika warunków (terminów i wysokości) płatności. Gwarancja obejmuje zarówno:

- 1)** standardowe wpłaty dokonane na ogólnych zasadach, przewidzianych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zgodnie z **punktem 3.1 Warunków Uczestnictwa**, a także
- 2)** wpłaty dokonane na odmiennych zasadach, przewidzianych w UMOWIE zawartej pomiędzy KOMPAS POLAND, a Uczestnikiem, w tym w ramach Promocji zgodnie z **punktem 3.3 Warunków Uczestnictwa**, Przedmiot i zakres tego zabezpieczenia wynika z UMOWY i z załączników do UMOWY.

**12.2.** KOMPAS POLAND nie odpowiada za treść Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonej przez ministra właściwego do spraw turystyki.

## **13. Postanowienia organizacyjne**

**13.1.** Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego. Uczestnik odpowiedzialny jest za dotrzymanie tych postanowień oraz będzie obciążony kosztami wynikającymi z niezastosowania się do w/w postanowień.

**13.2.** Uczestnik, obywatel polski, zobowiązany jest posiadać paszport ważny min. 6 (sześć) miesięcy od daty przewidywanego zakończenia imprezy turystycznej. Obywatele innych państw powinni zasięgnąć informacji w odpowiednim konsulacie.

**13.3.** Uczestnik zobowiązany jest dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy turystycznej, ustalonych przez KOMPAS POLAND lub przez przedstawiciela KOMPAS POLAND.



---

**13.4.** KOMPAS POLAND poda Uczestnikowi, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, następujące informacje: nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela KOMPAS POLAND – organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego Uczestnik może zwracać się w razie trudności, a także jego dane kontaktowe (adres, numer telefonu i adres poczty elektronicznej). W braku odmiennej informacji ww. przedstawicielem jest obiekt wskazany na voucherze przekazany Uczestnikowi, a danymi kontaktowymi, pod które Uczestnik może zwracać się w razie trudności są również dane tego obiektu wskazane na voucherze.

#### **14. Postanowienia końcowe**

**14.1.** Organizatorem imprez turystycznych objętych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa jest KOMPAS POLAND Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 2 lok. 49 w Warszawie, posiadający zezwolenie wojewody mazowieckiego na działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych, o numerze 371.

**14.2.** Przed zawarciem UMOWY KOMPAS POLAND może zmienić dane zawarte na stronie internetowej [www.kompas-poland.com.pl](http://www.kompas-poland.com.pl), katalogu, cenniku lub Warunkach Uczestnictwa, o czym Uczestnik imprezy turystycznej zostanie niezwłocznie powiadomiony, z zachowaniem praw Uczestnika wynikających z takiej zmiany zgodnie z Warunkami Uczestnictwa i Ustawą. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz inne materiały dotyczące świadczeń KOMPAS POLAND na rok 2025 zastępują wszelkie wcześniejsze materiały dotyczące tych świadczeń.

**14.3.** Warunki Uczestnictwa i UMOWA podlegają prawu polskiemu. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, do imprez turystycznych mają odpowiednie zastosowanie ogólne obowiązujące przepisy prawa w tym zwłaszcza przepisy **KC i Ustawy**, zaś w przypadku imprezy turystycznej realizowanej transportem lotniczym dodatkowo przepisy **prawa lotniczego**. Do UMOWY stosuje się także **przepisy o ochronie danych osobowych**. Jeżeli UMOWA zostaje zawarta z Uczestnikiem będącym konsumentem, do UMOWY stosuje się także **art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta**, a dodatkowo w przypadku zawarcia UMOWY *poza lokalem przedsiębiorstwa* w rozumieniu **art. 2 pkt 2 tej ustawy** inne przepisy tej ustawy. KOMPAS POLAND informuje, że nie zawiera UMÓW *poza lokalem przedsiębiorstwa*, dlatego przepisy dotyczące tego trybu zawierania UMOWY nie znajdują zastosowania.

**14.4.** Z zastrzeżeniem **punktu 9.8 Warunków Uczestnictwa**, ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia spory rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

**14.5.** Nieważność pojedynczych postanowień UMOWY lub niniejszych Warunków Uczestnictwa nie narusza ważności całej UMOWY.