

WARUNKI UCZESTNICTWA – AZUL HOLIDAY s.c. („gdzie jedzieMY?”)

Wersja / data obowiązywania: 01.02.2026, dotyczy umów zawieranych od dnia 01.02.2026.

Organizator: AZUL HOLIDAY s.c., ul. Koszykowa 63, 00-667 Warszawa., NIP 5252364342, REGON 140566405, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych (Marszałek Woj. Mazowieckiego) nr 43006.

Kontakt: e-mail: biuro@azulholiday.pl oraz kontakt@gdziejedziemy.eu | tel.: 600023596

Kontakt awaryjny w podróży (24/7): tel./SMS/WhatsApp: przekazujemy w dokumentach podróży po zawarciu umowy | e-mail: kontakt@gdziejedziemy.eu

Niniejsze Warunki Uczestnictwa („**Warunki**”) stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej („**Umowa**”) w rozumieniu ustawy z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych („**Ustawa**”) wdrażającej dyrektywę (UE) 2015/2302.

1. DEFINICJE

1.1 Podróżny / Uczestnik – osoba uprawniona do korzystania z usług turystycznych objętych Umową.

1.2 Zamawiający (Zgłaszający) – osoba dokonująca rezerwacji i zawierająca Umowę, również w imieniu innych Uczestników wskazanych w Umowie (jeżeli dotyczy).

1.3 Trwały nośnik – nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów tych informacji (np. e-mail, PDF).

1.4 Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – okoliczności pozostające poza kontrolą strony, których skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia wszelkich rozsądnych działań (w rozumieniu Ustawy).

2. INFORMACJE PRZEDUMOWNE I CHARAKTER MATERIAŁÓW

1. Informacje na stronie internetowej, w mediach społecznościowych i materiałach promocyjnych mają charakter zaproszenia do zawarcia Umowy i **nie stanowią oferty** w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
2. Przed zawarciem Umowy Podróżny otrzymuje wymagane prawem informacje przed umowne oraz standardowy formularz informacyjny.
3. Wiążący zakres świadczeń wynika wyłącznie z Umowy oraz dokumentów stanowiących jej integralną część. Materiały promocyjne i treści marketingowe nie stanowią opisu świadczeń gwarantowanych, o ile nie zostały wprost włączone do Umowy.

3. ZAWARCIE UMOWY

1. Rezerwacja dokonana przez Zamawiającego stanowi propozycję zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia Zamawiającemu przez Organizatora potwierdzenia rezerwacji na trwałym nośniku. Warunkiem realizacji Umowy jest terminowa zapłata ceny lub jej części (zaliczki/dopłaty) w terminach wskazanych w Umowie lub w potwierdzeniu rezerwacji.
2. Umowa może być zawarta: w biurze, e-mailowo, poprzez formularz online/serwis rezerwacyjny lub komunikatory – jeśli Organizator dopuszcza taki kanał – z utrwaleniem treści na trwałym nośniku.
3. Zamawiający:
 - odpowiada za zapłatę pełnej ceny za wszystkich Uczestników wskazanych w Umowie,

- oświadcza, że przekazał Uczestnikom informacje umowne (Warunki, program/ofertę, ubezpieczenie, formularz informacyjny).

4. Rezerwacji może dokonać osoba pełnoletnia (18+).
5. Dane Uczestników (imię, nazwisko, data urodzenia, dokument tożsamości) muszą być zgodne z dokumentami podróży. Zamawiający ma obowiązek ich weryfikacji; Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnych danych (np. opłaty za zmianę biletu/odmowę wejścia na pokład), o ile błąd nie leży po stronie Organizatora.
6. Osoby małoletnie mogą uczestniczyć w imprezie wyłącznie pod opieką osoby dorosłej, chyba że Organizator pisemnie (na trwałym nośniku) dopuści inaczej dla konkretnej imprezy

4. CENA I PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy jest wskazana w Umowie i obejmuje wyłącznie świadczenia wprost wymienione w opisie imprezy/oferty.
2. Cena co do zasady nie obejmuje: wiz, paszportów, szczepień/testów, dodatkowych ubezpieczeń, wycieczek fakultatywnych, opłat lokalnych (klimatycznych/resortowych) – chyba że oferta stanowi inaczej.

3. Zaliczka i dopłata:

- zaliczka: 30% ceny – płatna w terminie 3 dni od potwierdzenia rezerwacji (lub krótszym, jeśli do wyjazdu jest mniej czasu),
- dopłata: pozostała część ceny – najpóźniej 25 dni przed rozpoczęciem imprezy (jeżeli Umowa nie stanowi inaczej).
- dla rezerwacji typu Last Minute / krótkoterminowych Organizator może wymagać wyższej zaliczki albo pełnej płatności – informacja każdorazowo w Umowie. W przypadku rezerwacji dokonywanych w terminie krótszym niż 25 dni przed rozpoczęciem imprezy Organizator może wymagać zapłaty dopłaty lub całości ceny w terminie krótszym, wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji na trwałym nośniku.

4. Brak zapłaty w terminie może skutkować:

- a) wyznaczeniem przez Organizatora dodatkowego terminu do zapłaty na trwałym nośniku, a po jego bezskutecznym upływie – odstąpieniem od Umowy przez Organizatora z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego; oraz/lub
- b) naliczeniem należnych kosztów odstąpienia - zgodnie z pkt 9 Warunków (o ile mają zastosowanie).

Odstąpienie przez Organizatora następuje na trwałym nośniku.

5. Cena z Umowy nie podlega obniżeniu z tytułu późniejszych promocji (chyba że warunki promocji stanowią inaczej).

5. SKŁADKI NA TFG I TFP ORAZ ZABEZPIECZENIE NA WYPADEK NIETYPACALNOŚCI

1. Organizator posiada ustawowe zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności (gwarancja/ubezpieczenie) zapewniające zwrot wpłat oraz – jeżeli transport jest elementem imprezy – pokrycie kosztów powrotu do kraju.

Podmiot udzielający zabezpieczenia: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel. +48 22 50 56 500, e-mail: info@signal-iduna.pl [potwierdzić w polisie/gwarancji Organizatora].

2. Organizator odprowadza należne składki do **Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (TFG)** oraz **Turystycznego Funduszu Pomocowego (TFP)** – jeśli i w zakresie, w jakim wymagają tego przepisy.

6. ŚWIADCZENIA, STANDARD HOTELOWY, SZCZEGÓLNE ŻYCZENIA

1. Rodzaj i zakres świadczeń określa oferta/Opis imprezy oraz Umowa.
2. Szczególne życzenia (np. pokoje obok siebie, konkretne piętro) – o ile nie są elementem świadczeń umownych – Organizator może przyjąć do realizacji, ale **gwarancją** jest wyłącznie potwierdzenie na trwałym nośniku.
3. Doba hotelowa: co do zasady rozpoczyna się ok. 14:00–15:00 i kończy ok. 10:00–12:00 czasu lokalnego (zależnie od obiektu). Godziny przelotów/transferów mogą wpływać na możliwość skorzystania z posiłków w pierwszym/ostatnim dniu.
4. Zwierzęta: dopuszczalne wyłącznie, jeśli oferta wyraźnie na to pozwala i Organizator potwierdzi to na trwałym nośniku; koszty ponosi Uczestnik.

7. DOKUMENTY PODRÓŻY, FORMALNOŚCI, ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

1. Uczestnik odpowiada za posiadanie dokumentów i spełnienie wymogów wjazdowych (paszport/dowód, wiza, zgody dla małoletnich, wymogi sanitarne), o ile Organizator nie przejął w Umowie konkretnych obowiązków w tym zakresie.
2. Organizator nie odpowiada za decyzje władz granicznych/imigracyjnych (odmowa wjazdu/tranzytu) – o ile Organizator udzielił prawidłowych informacji lub brak informacji nie wynika z jego winy.
3. Uczestnik powinien niezwłocznie zgłosić potrzeby szczególne / ograniczenia zdrowotne, które mogą mieć wpływ na realizację imprezy; dane zdrowotne przetwarzane są w minimalnym zakresie i zgodnie z RODO.

8. ZMIANY UMOWY I ZMIANY CENY

1. **Nieznaczące zmiany** – Organizator może dokonać nieznaczących zmian warunków Umowy przed rozpoczęciem imprezy i poinformuje o tym Zamawiającego na trwałym nośniku.
2. **Zmiana ceny** przed rozpoczęciem imprezy może nastąpić wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - kosztów transportu (np. paliwo),
 - podatków/opłat urzędowych dotyczących usług turystycznych,
 - kursów walut – jeżeli mają znaczenie dla imprezy, oraz tylko, jeśli Umowa to przewiduje; Organizator uzasadnia zmianę i wskazuje sposób wyliczenia. Cena nie może zostać podwyższona później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. W razie obniżenia ww. kosztów – Podróżnemu przysługuje odpowiednia obniżka ceny, z możliwością potrącenia rzeczywistych udokumentowanych i niezbędnych kosztów obsługi zwrotu.
4. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy zmuszony jest zmienić główne właściwości usług lub podwyższyć cenę o **ponad 8%**, Zamawiający może (w terminie wskazanym w informacji Organizatora):
 - zaakceptować zmianę, albo

- odstąpić od Umowy bez opłaty za odstąpienie, albo
- przyjąć imprezę zastępczą (o ile zaproponowana).

5. Zwrot wpłat w razie odstąpienia/rozwiązania Umowy następuje co do zasady w terminie **14 dni**.

9. ODSZKODOWANIE OD UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO, KOSZTY ODSZKODOWANIA, ZMIANA UCZESTNIKA

1. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej (np. taryfy bezzwrotne, imprezy „dynamiczne”, bilety rejsowe), obowiązują następujące standardowe koszty odstąpienia liczone od ceny imprezy. Koszty rezygnacji wynoszą:
 - do 30 dni – 60% ceny,
 - 29–15 dni – 80%,
 - 14–3 dni – 90%,
 - 2 dni i mniej lub niezgłoszenie się – 100%.
2. Wskazane koszty odstąpienia stanowią standardowe, ryczałtowe koszty oparte na przewidywanych wydatkach Organizatora. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawi uzasadnienie wysokości kosztów. Podróżny ma prawo wykazać, że rzeczywiste koszty są niższe.
3. W przypadkach powyżej Organizator zwraca wpłaty w terminie 14 dni i co do zasady nie wypłaca dodatkowego odszkodowania.
4. Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłat, jeżeli w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mające istotny wpływ na realizację imprezy lub transport.
5. Zamawiający/Podróżny może przenieść uprawnienia i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie („Osoba Przejmująca”), zawiadamiając Organizatora o tej zmianie na trwałym nośniku.
6. Zawiadomienie powinno zostać doręczone Organizatorowi nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że charakter imprezy lub warunki dostawców (np. przewoźników) uzasadniają krótszy termin lub uniemożliwiają dokonanie zmiany.
7. Zamawiający/Podróżny oraz Osoba Przejmująca ponoszą solidarną odpowiedzialność za zapłatę należnej ceny oraz za pokrycie kosztów wynikających ze zmiany Uczestnika.
8. Organizator może żądać zapłaty kosztów zmiany Uczestnika wyłącznie w zakresie kosztów rzeczywistych, udokumentowanych i niezbędnych, w szczególności opłat pobieranych przez dostawców (np. przewoźników, hotele). Organizator poinformuje o wysokości tych kosztów na trwałym nośniku

10. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA / ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu wpłat Podróżnemu, bez obowiązku wypłaty dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a. liczba osób zgłoszonych do udziału w imprezie jest mniejsza niż minimalna liczba uczestników wymagana do jej realizacji, wskazana w Umowie, a Organizator zawiadomi o odwołaniu imprezy na trwałym nośniku w terminach wymaganych przepisami prawa, albo
 - b. Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i zawiadomi o rozwiązaniu Umowy na trwałym nośniku niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

2. W przypadkach wskazanych w pkt powyżej Organizator dokonuje zwrotu dokonanych wpłat **w terminie 14 dni** od rozwiązania Umowy.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA I OGRANICZENIA

1. Organizator odpowiada za należyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność, jeżeli jest ona spowodowana:
 - działaniem/zaniechaniem Podróżnego,
 - działaniem osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług, którego nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
3. Odpowiedzialność Organizatora za szkody inne niż na osobie może zostać ograniczona do **trzykrotności** ceny imprezy względem każdego Podróżnego, o ile przepisy nie stanowią inaczej; ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie ani szkód wyrządzonych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa.
4. Roszczenia z tytułu niewykonania/nienależytego wykonania usług (obniżka ceny, odszkodowanie/zadośćuczynienie) przedawniają się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksem cywilnym.

12. POMOC PODRÓŻNEMU

1. Organizator udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu w trudnej sytuacji (m.in. informacje o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych, pomocy konsularnej; pomoc w komunikacji i świadczeniach zastępczych).
2. Jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego, Organizator może żądać opłaty nieprzewyższającej rzeczywistych kosztów udzielonej pomocy.
3. Jeżeli niemożliwe jest zapewnienie powrotu do kraju z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator pokrywa koszt niezbędnego zakwaterowania (w miarę możliwości o równoważnej kategorii) do 3 nocy – z ustawowymi wyjątkami dla osób wymagających szczególnej opieki, jeśli Organizator został powiadomiony odpowiednio wcześniej.

13. OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA PODRÓŻNEGO

1. Podróżny jest zobowiązany do współdziałania z Organizatorem oraz do niezwłocznego zgłaszania niezgodności.
2. Podróżny odpowiada za przestrzeganie przepisów paszportowych/wizowych/sanitarnych i posiadanie dokumentów podróży.

14. NIEZGODNOŚCI I REKLAMACJE

1. Podróżny powinien niezwłocznie zawiadomić Organizatora (kontakt 24/7 wskazany wyżej) o stwierdzonej niezgodności w trakcie imprezy, aby umożliwić jej usunięcie.
2. Reklamacje po zakończeniu imprezy można składać:
 - e-mail: biuro@azulholiday.pl albo kontakt@gdziejedziemy.eu
 - adres korespondencyjny: ul. Koszykowa 63, 00-667 Warszawa.

3. Rekomendowany termin złożenia reklamacji: do 45 dni od zakończenia imprezy, przy czym postanowienie to nie wyłącza uprawnień Podróżnego wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Termin ten ma charakter instrukcyjny i nie ogranicza ustawowych praw Podróżnego.
4. Organizator udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 45 dni od otrzymania reklamacji, chyba że przepisy wymagają innego trybu.

15. UBEZPIECZENIE

1. Zakres i suma ubezpieczenia (KL/NNW/assistance) są wskazane w Umowie oraz OWU ubezpieczyciela.
2. Organizator zaleca dodatkowe ubezpieczenie, w szczególności od kosztów rezygnacji – zgodnie z ofertą ubezpieczyciela.

16. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych jest AZUL HOLIDAY s.c.
2. Zasady przetwarzania danych opisuje Polityka Prywatności Organizatora.
3. W przypadku transportu lotniczego dane mogą być przekazywane przewoźnikom; w niektórych przypadkach mogą mieć zastosowanie obowiązki związane z danymi PNR (zależnie od modelu podróży i przewoźnika).

17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Do Umowy stosuje się prawo polskie.
2. Postanowienia Umowy i Warunków nie mogą wyłączać ani ograniczać odpowiedzialności Organizatora w sposób sprzeczny z Ustawą; postanowienia sprzeczne są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy prawa.
3. Nieważność pojedynczego postanowienia nie wpływa na ważność pozostałych.
4. W przypadku wersji wielojęzycznych wiążąca jest wersja polska, o ile przepisy bezwzględnie obowiązujące nie stanowią inaczej.
5. Organizator udostępnia treść Ustawy oraz dyrektywy 2015/2302 w źródłach publicznych.
