

WARUNKI UCZESTNICTWA

I. Zasady ogólne

1. Organizatorem Wyjazdów jest spółka **Let's Go Sp. z o.o.** z siedzibą w **Warszawa** pod adresem ul. **Koncertowa 4** m. , **02-787 Warszawa**, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez **XIII Wydział Gospodarczy Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy** pod numerem **0000290426**, posiadająca NIP **9512236118** oraz REGON **141189933**, o kapitale zakładowym w wysokości **50000**, adres e-mail: **turystyka@letsgo.com.pl**, tel.: **605555720** (dalej jako „Administrator”).
2. Prawa i obowiązki Organizatora oraz Uczestników określają niniejsze Warunki Uczestnictwa w Wyjazdach organizowanych przez Organizatora („**Warunki Uczestnictwa**”) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie pojęcia używane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie nadane im w Regulaminie Serwisu dostępnym pod adresem: **letsgo.com.pl**.
4. Zawarte w Serwisie **letsgo.com.pl** opisy Wyjazdów nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego, lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Wyjazdów mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy.

II. Zawarcie Umowy

1. Zawarcie Umowy następuje poprzez dokonanie przez Uczestnika rezerwacji za pośrednictwem Systemu Rezerwacji udostępnionego w Serwisie oraz dokonanie zapłaty zaliczki lub całości ceny za udział w Wyjeździe.
2. Przed zawarciem Umowy udziela się informacji dotyczących Wyjazdu, w szczególności o terminie, miejscu, programie szkoleń. Przed zawarciem Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Uczestnikowi informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji o Wyjeździe.
3. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Uczestnika z Regulaminem, Polityką Prywatności, programem Wyjazdu i Warunkami Uczestnictwa. Poprzez uiszczenie zaliczki lub całości ceny za udział w Wyjeździe, Uczestnik potwierdza znajomość wymienionych zasad i oświadcza, że je akceptuje.
4. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Uczestnikowi za pośrednictwem wskazanego przez Uczestnika adresu e-mail potwierdzenie jej zawarcia. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Uczestnikowi przed zawarciem Umowy informacje o Wyjeździe, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy.
5. W Wyjeździe uczestniczy Uczestnik zawierający Umowę i/lub inne osoby przez niego wymienione w formularzu w Systemie Rezerwacji. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę oraz na zmianę danych osób uczestniczących w Wyjeździe bez zmiany ich ilości pod warunkiem spełniania przez osoby zastępujące wszystkich wymogów koniecznych do uczestnictwa w Wyjeździe oraz zakwalifikowania nowego Uczestnika do Wyjazdu przez Organizatora. W takim przypadku, Uczestnik zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wyjazdu. W przypadku zmiany osoby Uczestnika, dotychczasowy Uczestnik zobowiązany jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

6. Zgłoszenie uczestnictwa osoby niepełnoletniej wymaga potwierdzenia jej uczestnictwa przez jej opiekuna prawnego.

III. Warunki płatności

1. Wszystkie ceny są cenami umownymi. Cena Wyjazdu jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Wyjazdu nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, testów medycznych, dodatkowych ubezpieczeń – poza ewentualnym ubezpieczeniem uwzględnionym w cenie Wyjazdu, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Uczestniku. Cena Wyjazdu może być uzależniona od tego, czy Uczestnik jest członkiem Organizatora.
2. Uczestnik zobowiązany jest w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania Rezerwacji od Organizatora dokonać zapłaty zaliczki lub całości ceny za udział w Wyjeździe. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Wyjazdu, Uczestnik musi wpłacić pełną kwotę ceny w ciągu 0 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji od Organizatora. Po bezskutecznym upływie wskazanych powyżej terminów Rezerwacja zostanie anulowana.
3. W przypadku uiszczenia przez Uczestnika zaliczki w momencie zawierania Umowy, Uczestnik najpóźniej w terminie określonym w Umowie wpłaca pozostałą kwotę ceny za udział w Wyjeździe.
4. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rachunek bankowy Organizatora w terminach wskazanych powyżej.
5. W przypadku Wyjazdu, którego cena podana jest w innych walutach niż polska, cena przeliczana jest na złotówki według kursu określonej waluty w NBP (pieniądz-sprzedaż) z dnia dopłaty do pełnej kwoty.
6. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Uczestnika podany w treści Formularza.
7. Uczestnik dokonujący rezerwacji Wyjazdu przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Wyjazdu za wszystkie osoby wymienione w Formularzu, jak również jest odpowiedzialny za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora oświadczeń dotyczących Wyjazdu, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Wyjazdem.

IV. Zmiany świadczeń

1. Organizator ma prawo do zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Wyjazdu po uprzednim poinformowaniu o tym Uczestnika w sposób jasny, zrozumiały i widoczny. W takim przypadku Organizator informuje Uczestnika o:
 - a) zmianie warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - b) rozsądnym terminie, w którym Uczestnik ma poinformować Organizatora o swojej decyzji (tj. czy Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczy Wyjazd);
 - c) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Uczestnika w podanym przez Organizatora terminie;
 - d) zastępczym Wyjeździe oraz jego cenie, jeśli jest oferowany.

2. W celu uniknięcia wątpliwości Organizator wskazuje, że zmiana godzin zameldowania, godzin szkoleń, terminów zbiórki itd. (o ile nie zmienia się liczba świadczeń) nie stanowi zmiany warunków Wyjazdu, o których mowa w ust. 1 powyżej.
3. Jeżeli po rozpoczęciu Wyjazdu Umowa nie jest wykonywana lub jest wykonywana nieprawidłowo, Uczestnik wycieczki ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora. Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości świadczeń, których one dotyczą.

V. Odwołanie Wyjazdu

1. Z uwagi na to, że Organizator organizuje grupowe Wyjazdy, może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu Wyjazdu bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) nie osiągnie zakładanego minimum grupy dla danego Wyjazdu;
 - b) wystąpią niemożliwe do przewidzenia, nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności uniemożliwiające organizację Wyjazdu (w szczególności z uwagi na ograniczenia wjazdowe, restrykcje, działanie siły wyższej, przepisy epidemiczne, itp.), a o rozwiązaniu Umowy Organizator powiadomi Uczestnika niezwłocznie przed rozpoczęciem Wyjazdu.
2. Organizator w przypadkach wskazanych w ust. 1 powyżej, dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie **14 czternaście** (słownie: **14 czternaście**) dni od dnia jej rozwiązania.
3. Jeżeli Wyjazd zostanie odwołany z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy wskazanego w ust. 1 lit. a) powyżej, Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie na piśmie lub innym trwałym nośniku.

VI. Rezygnacja z Wyjazdu

1. Przed rozpoczęciem Wyjazdu Uczestnik ma możliwość zrezygnowania z Wyjazdu. Oświadczenie o rezygnacji z Wyjazdu Uczestnik jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku na adres Organizatora wskazany w par. I ust. 1 niniejszych Warunków Uczestnictwa.
2. W razie odstąpienia od Umowy Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Organizatora w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem Wyjazdu doszło do odstąpienia od Umowy oraz w wysokości kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z rezygnacją z Wyjazdu.
3. Organizator w terminie **14 czternaście** (słownie: **14 czternaście**) dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Uczestnikowi zapłaconej kwoty za Wyjazd pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Uczestnikowi części opłaty – Organizator niezwłocznie zwróci Uczestnikowi należną kwotę.
4. Powyższe postanowienia niniejszego paragrafu nie mają zastosowania w przypadku, gdy obowiązujące przepisy prawa stanowią, iż odstąpienie przez Uczestnika od Umowy lub jej rozwiązanie przez Uczestnika następuje bez opłaty.

5. Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i zmianą Umowy, jak również opłaty za indywidualny przebieg Wyjazdu, są natychmiast wymagalne.

VII. Ubezpieczenie Uczestników oraz ubezpieczenia dodatkowe

Ubezpieczenie zawierane przez Organizatora na rzecz Uczestnika ma charakter podstawowy, dlatego Uczestnik powinien zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie w razie potrzeby. Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia Uczestnika odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Organizator ani inne podmioty nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

VIII. Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług objętych Umową, z tym zastrzeżeniem, że Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub osoba trzecia, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
2. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem świadczeń objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
3. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z Wyjazdu w czasie jego trwania.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia lub została ona spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Wyjazdu dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.
7. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Wyjazdów do ceny Wyjazdu, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
8. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

IX. Obowiązki Organizatora

1. Organizator jest zobowiązany poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanego Wyjazdu oraz o możliwości zakupu ubezpieczenia z tym związanego.
2. Organizator w miarę swoich możliwości udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, np. poprzez udzielenie odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu

ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

3. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 2 powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

X. Odpowiedzialność, prawa i obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym Uczestnikom, hotelom, apartamentom, przewoźnikom oraz innym osobom trzecim. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do tych podmiotów.
2. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego.
3. Za szkody wyrządzone podczas Wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.
4. Uczestnik ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania Wyjazdu do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.
5. Uczestnik zawierając Umowę zobowiązuje się do:
 - a) przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych oraz innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego się udaje. Uczestnik pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów;
 - b) posiadania ważnych dokumentów podróży: paszportu (do krajów spoza UE) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów UE), ewentualnie wizy turystycznej; obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek;
 - c) przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli/pracowników Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej Umowy;
 - d) respektowania postanowień Umowy dotyczących ewentualnego transportu, w szczególności do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;
 - e) przestrzegania regulaminów wewnętrznych dotyczących w szczególności kwestii porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących u przewoźników, w hotelach oraz innych miejscach, w których świadczone będą usługi objęte Umową, a także do przestrzegania instrukcji personelu wyżej wymienionych;
 - f) przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych;
 - g) uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora.

XI. Reklamacje

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Wyjazdu o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji

Wyjazdu. W przypadku stwierdzenia niedogodności Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w postaci papierowej (listownie) na adres Organizatora lub elektronicznie e-mailem na adres: turystyka@letsgo.com.pl.

2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i Wyjazdu, w którym uczestniczył (w tym m.in. numer Wyjazdu oraz datę Wyjazdu przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 7 (słownie: siedem) dni od dnia zakończenia Wyjazdu.
3. Jeżeli reklamacja złożona zostanie po terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator uprawniony jest do uznania jej za bezskuteczną. Nie uchybia to jednak ani nie ogranicza uprawnień Uczestnika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 (słownie: trzy) lata.
4. Uczestnik, w trakcie rozpatrywania reklamacji przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Uczestnikowi w terminie 30 (słownie: trzydzieści) dni od momentu jej otrzymania przez Organizatora. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie w jakiej została złożona. Termin na odpowiedź uznaje się za zachowany, jeżeli w ostatnim dniu powyższego terminu reklamacja została wysłana listownie lub drogą mailową zgodnie z ust. 1 powyżej.
6. Reklamacje związane z ubezpieczeniem Uczestnika należy zgłaszać bezpośrednio do ubezpieczyciela. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela oraz szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się w dokumentach ubezpieczenia przekazywanych przed Wyjazdem.

XII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Uczestnika lub Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
3. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta 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, Dz.U.2016 poz. 1823) 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 mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem strony

internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: 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 (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 z późn. zm.), 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 (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem a Organizatorem. 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). Urzędnik 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.
5. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują dla Wyjazdów realizowanych od dnia 09-01-2024.