



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA ZERO GRAVITY SP. Z O.O. SP. K z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Rosoła 50 a.

I Umowa o imprezę turystyczną

1. Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, zwanej dalej Imprezą oraz Program Imprezy Turystycznej/Oferta stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej, dalej „Umowa”.
2. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zawarte na stronie internetowej Organizatora w momencie zawierania Umowy.
3. Stronami Umowy są Organizator i Klient – uczestnik Imprezy Klientami są również uczestnicy zgłoszeni przez Klienta zawierającego Umowę. Klient, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w Umowie uczestników Imprezy, przejmując tym samym odpowiedzialność za dotrzymanie przez nich warunków Umowy. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny Imprezy za wszystkich uczestników wskazanych w Umowie. W imieniu osoby małoletniej mającej być uczestnikiem Imprezy Umowę zawiera jej przedstawiciel ustawowy.
4. Przy zawieraniu Umowy Organizator określi rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w Imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak wskazanych dokumentów lub ich niedostarczenie we wskazanym terminie stanowi podstawę do rozwiązania umowy i obciążenia Klienta kosztami rezygnacji.

II Cena, warunki płatności

1. Klient zobowiązany jest do zapłaty zaliczki w wysokości 35% ceny Imprezy w ciągu 48 godzin od zawarcia Umowy. Pozostałą część ceny Klient zobowiązany jest wpłacić nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku Umów zawieranych w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient jest zobowiązany do zapłacenia całej ceny Imprezy w dniu podpisywania Umowy.
2. Płatność następuje kartą płatniczą/kredytową on line (zaliczka) lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie (zaliczka i dopłata).
3. W przypadku niedokonania przez Klienta wpłat w wysokości i w terminie określonych w pkt 1 Organizator ma prawo rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta i obciążenia Klienta kosztami rezygnacji zgodnie z postanowieniami rozdziału V.

4. Cena Imprezy obejmuje świadczenia i usługi wymienione w Umowie jako wliczone w cenę Imprezy. Za usługi i świadczenia wymienione w Umowie jako niewchodzące w skład świadczeń i usług wliczonych w cenę Imprezy Klient płaci dodatkowo.

III Zmiana ceny

1. Cena określona w Umowie może być podwyższona, jeśli nastąpi wzrost kosztów Imprezy będący bezpośrednim skutkiem wzrostu cen przewozu wynikającym ze zmiany cen paliw lub innych źródeł zasilania a także gdy nastąpi zmiana wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład lub zejście na ląd w portach i na lotniskach oraz gdy nastąpi zmiana kursu walut mających znaczenie dla Imprezy będącej przedmiotem Umowy.

2. O zmianie ceny Organizator powiadomi Klienta na trwałym nośniku, uzasadniając podwyżkę i wskazując sposób jej obliczenia.

3. Zmiana ceny nie może nastąpić w okresie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.

4. Na tych samych zasadach (określonych powyżej) Klient może żądać obniżenia ceny, z tym zastrzeżeniem, że Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi.

IV Zmiana warunków umowy

1. Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku gdy zmiana ta nie jest znaczna. Informacja o zmianie zostanie przekazana Klientowi na trwałym nośniku.

2. W sytuacji gdy Organizator:

a) będzie zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych określonych w Umowie,

b) nie będzie mógł spełnić specjalnych wymagań Klienta na które Organizator wyraził zgodę zawierając Umowę z Klientem,

c) zaproponuje podwyżkę ceny przekraczającą 8% ceny Imprezy

zawiadomi on niezwłocznie Klienta wyznaczając mu termin na podjęcie decyzji i poinformowanie Organizatora czy przyjmuje zmianę warunków czy też odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich poniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia opłat za odstąpienie czy przyjmuje, o ile została zaproponowana przez Organizatora, zastępczą imprezę turystyczną.

Brak odpowiedzi w terminie wyznaczonym przez Organizatora w zawiadomieniu, o którym mowa powyżej, jest równoznaczny z odstąpieniem od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku ponoszenia opłat za odstąpienie.

3. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy w warunkach określonych w pkt. 2, Organizator dokona zwrotu wniesionych przez Klienta wpłat w terminie nie dłuższym niż 14 dni.

V Rezygnacja Klienta z udziału w Imprezie

1. Klient może zrezygnować z Imprezy w każdym czasie informując pisemnie Organizatora o swojej rezygnacji. Za datę rezygnacji uznaje się dzień otrzymania przez Organizatora pisemnej informacji o rezygnacji Klienta.

2. Rezygnacja z Imprezy wiąże się z koniecznością uiszczenia przez Klienta opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy. Wysokość opłaty uzależniona jest od terminu rezygnacji i kształtuje się następująco:

- a) 15 % ceny Imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy
- b) 35% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- c) 55% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- d) 70% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 21 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- e) 85% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 14 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- f) 100% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

Opłata w ww wysokości zostanie potrącona przez Organizatora z wpłat dokonanych przez Klienta. Zwrot wpłaconej przez Klienta ceny, po odliczeniu kwot potrąconych zgodnie z pkt 2 powyżej, nastąpi w terminie 14 dni od daty złożenia rezygnacji.

VI Odwołanie Imprezy przez Organizatora

1. Organizator ma prawo odwołania imprezy turystycznej w przypadku:

a) braku określonego w Umowie minimum uczestników danej imprezy. Informację o odwołaniu Organizator przekazuje Klientowi nie później jednak niż:

- na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni
- na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej trwającej ponad 2 - 6 dni
- na 48 godzin przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni

b). niemożliwości zrealizowania Umowy ze względu na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w tym zjawiska atmosferyczne, geologiczne (np. trzęsienie ziemi, erupcja wulkanów), decyzje władz państwowych, zamieszki itp. Informacje o odwołaniu imprezy z powyższych powodów Organizator przekazuje niezwłocznie Klientom.

2. Powiadomienia o których mowa powyżej są skuteczne o ile Klient mógł się z nimi zapoznać. Przyjmuje się, iż z informacjami pozostawionymi/przekazanymi zgodnie z danymi kontaktowymi zawartymi w Umowie Klient mógł się zapoznać. Obowiązek informowania o zmianie danych, w tym danych adresowych/kontaktowych, spoczywa na Kliencie, a jego niedopełnienie nie rodzi negatywnych skutków dla Organizatora.

3. Zwrot wpłat dokonanych przez Klienta nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty odwołania Imprezy.

VII Zmiana danych

1. Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie danych osobowych, w tym zmianie nazwiska, adresu, a także wymianie paszportu lub innego dokumentu niezbędnego do uczestnictwa w Imprezie niezwłocznie, nie później niż na 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. W przypadku braku takiej informacji lub przekazaniu jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynikłe.

VIII Przeniesienie przez Klienta uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią

1. Klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą wszystkie warunki udziału w Imprezie turystycznej, w tym dotyczące posiadania odpowiednich dokumentów i pozwoleń niezbędnych do uczestnictwa w Imprezie, wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa powyżej, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku nie później niż w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przeniesienia uprawnień wynikających z umowy, jeśli osoba na którą mają być one przeniesione nie daje rękojmi należytego wykonania umowy tj. uczestnicząc wcześniej w Imprezie turystycznej organizowanej przez Zero Gravity, nienależycie wywiązywała się ze swoich obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności poprzez swoje zachowanie sprzeczne z obowiązującymi regulacjami i zasadami współżycia społecznego, uniemożliwiająco/utrudniając wypoczynek innym uczestnikom.

4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków wynikających z Umowy wiąże się z koniecznością pokrycia przez przenoszącego kosztów tej zmiany w wysokości 100 złotych. Organizator może uzależnić przeniesienie Umowy od ich zapłaty w wyznaczonym terminie.

5. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

IX Realizacja umowy

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usług objętych Umową. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jeśli zostało ono spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych Umową, jeśli tych działań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo jeśli niezgodność z Umową wynika z nieuniknionych, nadzwyczajnych okoliczności. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do trzykrotności ceny Imprezy.

2. Zero Gravity stara się uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów jak np. apartamenty/pokoje obok siebie, konkretne piętro czy numer pokoju, nr budynku, widok z okna, typ łóżka, szkolenia o konkretnej godzinie czy z określonym instruktorem, niemniej nie zawsze jest to możliwe. Niezrealizowanie pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą do wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora. Również zmiana numeru apartamentu

podanego w informacji przedwyjazdowej, nie stanowi zmiany Umowy i nie jest podstawą do wysuwania jakichkolwiek roszczeń pod adresem Zero Gravity.

3. Jeśli w trakcie Imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym, rezydenta lub przedstawiciela Organizatora. Organizator dołoży wszelkich starań by niezgodność usunąć.

4. Organizator usuwa zgłoszone niezgodności chyba, że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których dotyczą.

5. W przypadku gdy Organizator w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część Imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub w przypadku świadczeń zastępczych niższej jakości przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

6. Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta.

7. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta (w tym również choroby, kontuzji) nie wykorzysta on opłaconych świadczeń Organizator zwróci Klientowi kwotę jaką zaoszczędził w wyniku niewykorzystanego świadczenia. W przypadku gdy koszty usług lub świadczeń opłacane są dla całej grupy bez względu na liczbę uczestników faktycznie z nich korzystających (np. transport, transfery, skipassy, szkolenia) zwrot ceny za niewykorzystane świadczenie nie przysługuje.

8. Klient jest zobowiązany do stosowania się do zaleceń Organizatora, przestrzegania Regulaminu obowiązującego w miejscu zakwaterowania i w środkach transportu oraz Programu Imprezy w szczególności punktualności. Organizator nie jest odpowiedzialny za niewykorzystanie przez Klienta wykupionych i zawartych w Umowie świadczeń jeśli jest ono spowodowane naruszeniem ww. zasad.

9. Klient jest zobowiązany do stosowania się do zaleceń Organizatora, przestrzegania Regulaminu obowiązującego w miejscu zakwaterowania i w środkach transportu oraz poszanowania zasad współżycia społecznego. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za szkody spowodowane niewywiązaniem się lub nienależytym wywiązaniem się z ciążącego na nim w tym zakresie obowiązku.

10. W skrajnych przypadkach łamania zasad określonych w pkt. 9 Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w całości lub w części (w zakresie szkoleń, zakwaterowania, transportu) z winy Klienta i obciążenia Klienta kosztami rezygnacji na zasadach określonych w rozdziale „Rezygnacja Klienta z udziału Imprezy” pkt e).

Zakwaterowanie

11. Zero Gravity stara się uwzględnić pozaumowne szczególne życzenia Klientów jak np. apartamenty/pokoje obok siebie, konkretne piętro czy numer pokoju, nr budynku, widok z okna, typ

łóżka, niemniej nie zawsze jest to możliwe. Niezrealizowanie pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą do wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora. Również zmiana numeru apartamentu podanego w informacji przedwyjazdowej, nie stanowi zmiany Umowy i nie jest podstawą do wysuwania jakichkolwiek roszczeń pod adresem Zero Gravity.

12. W przypadku gdy Klient zawiera Umowę w imieniu innych uczestników (grupa) wśród których jest osoba małoletnia, lub osoba podróżująca ze zwierzęciem, rezerwując wspólny apartament zobowiązany jest za pośrednictwem biura uzyskać zgodę pozostałych członków grupy na zakwaterowanie z osobą małoletnią lub/i zwierzęciem. W sytuacji gdy Uczestników wraz z osobą małoletnią lub/i podróżującą ze zwierzęciem jest mniej niż miejsc w apartamencie, konieczne jest wykupienie tzw. wolnego łóżka.

Usługi dodatkowe - Szkolenia

13. Szkolenia są świadczeniem dodatkowym, dodatkowo płatnym, a ich dostępność może być ograniczona. Ich cena, oraz warunki utworzenia poszczególnych grup określone są każdorazowo w ofercie. Brak możliwości skorzystania z danego typu szkolenia, w tym również z powodu nieutworzenia się grupy np. z powodu niewystarczającej liczby chętnych nie stanowi zmiany warunków Umowy.

14. Wykupując szkolenie narciarskie lub snowboardowe a także inne oferowane przez Organizatora, Klient zobowiązany jest wypełnić i przekazać Organizatorowi ankietę nt. poziomu swoich umiejętności celem przypisania do odpowiedniej grupy zaawansowania. W sytuacji gdy rzeczywiste umiejętności Uczestnika różnią się z deklarowanymi wcześniej co ma istotne znaczenie dla prowadzonych zajęć, Organizator zastrzega sobie prawo do przeniesienia Uczestnika do innej, odpowiadającej poziomowi Uczestnika, grupy, o ile taka grupa istnieje i są w niej wolne miejsca. W przypadku gdy przeniesienie nie jest możliwe ze względu na brak grupy odpowiadającej możliwościom Uczestnika lub brak miejsc, Organizator może zaproponować szkolenie indywidualne, zaliczając uiszczoną kwotę za szkolenie grupowe na poczet ceny za szkolenie indywidualne (cena godziny szkolenia indywidualnego określona jest każdorazowo w ofercie) lub zwróci Uczestnikowi koszty szkolenia.

15. Utworzenie grupy szkoleniowej zależy od zgłoszenia odpowiedniej liczby chętnych. Liczebność grup, w tym minimalna liczba uczestników szkolenia, określona jest każdorazowo w Ofercie. Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania szkolenia w sytuacji gdy liczba Uczestników szkolenia nie pozwoli na utworzenie grupy. Organizator powiadomi Klienta o odwołaniu szkolenia nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku odwołania szkolenia z uwagi na niewystarczającą liczbę Uczestników w danej grupie, Organizator może zaproponować dopłatę do szkolenia grupowego, możliwość skorzystania ze szkolenia indywidualnego, zaliczając uiszczoną kwotę za szkolenie grupowe na poczet ceny za szkolenie indywidualne (cena godziny szkolenia indywidualnego określona jest każdorazowo w ofercie) lub zwrot kosztów szkolenia. W zawiadomieniu o odwołaniu szkolenia Organizator wskaże termin w którym czeka na decyzję Klienta. W przypadku braku odpowiedzi we wskazanym terminie Organizator zwróci Klientowi koszty szkolenia w terminie 14 dni.

16. Klient może zrezygnować z wykupionego szkolenia, zarówno grupowego jak i indywidualnego w każdym czasie. Rezygnacja wiąże się z koniecznością uiszczenia przez Klienta opłaty z tego tytułu. Wysokość opłaty uzależniona jest od terminu powiadomienia Organizatora o rezygnacji i kształtuje się następująco:

- a) 15 % ceny Imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy
- b) 35% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- c) 55% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- d) 70% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 21 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- e) 85% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 14 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- f) 100% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

Opłata w ww wysokości zostanie potrącona przez Organizatora z wpłat dokonanych przez Klienta. Zwrot wpłaconej przez Klienta ceny, po odliczeniu kwot potrąconych zgodnie zasadami określonymi powyżej, nastąpi w terminie 14 dni od daty złożenia rezygnacji.

17. Zero Gravity stara się uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów takie jak szkolenia o konkretnej godzinie czy z określonym instruktorem, niemniej nie zawsze jest to możliwe. Niezrealizowanie pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą do wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

18. Za ewentualnie powstałe szkody na osobie lub mieniu Klienta lub osoby trzeciej spowodowane przez Klienta jazdą na snowboardzie lub na nartach poza czasem prowadzonego przez Organizatora szkolenia i bez nadzoru Instruktora, jak również jazdą poza wyznaczonymi szlakami odpowiedzialność ponosi Klient.

19. Podczas szkolenia prowadzonego przez Organizatora obowiązuje zakaz spożywania alkoholu oraz przyjmowania używek. Za ewentualnie powstałe szkody na osobie lub mieniu Klienta lub osoby trzeciej, jak również w sprzęcie wypożyczonym od Organizatora spowodowane przez Uczestnika będącego pod wpływem alkoholu lub innych używek odpowiedzialność ponosi Uczestnik.

Transport

1. W przypadku wyjazdów autokarowych Organizator wprowadza limit bagażu, który wynosi 30 kg i obejmuje bagaż główny oraz, w przypadku wyjazdów snowboardowych i narciarskich, komplet sprzętu snowboardowego lub narciarskiego. Każdy uczestnik imprezy może dodatkowo posiadać jedną sztukę bagażu podręcznego o wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad siedzeniem pasażera nie cięższy jednak niż 5 kg. Sprzęt sportowy powinien być umieszczony w przeznaczonych do tego pokrowcach. Ze względu na przewidziane przez przepisy prawa limity ładowności autokaru, Organizator lub jego przedstawiciel, jak również obsługa autokaru może odmówić zabrania bagażu przekraczającego powyższe limity. Nie

ma możliwości uiszczenia zapłaty za nadbagaż przed odjazdem jeśli taka opłata nie została wcześniej zgłoszona i opłacona w biurze.

2. Podczas podróży autokarem oraz podczas przebywania w autokarze obowiązuje całkowity zakaz picia alkoholu, palenia tytoniu, w tym również tzw. papierosów elektronicznych oraz przyjmowania innych używek. W trosce o komfort a przede wszystkim bezpieczeństwo podróży, w przypadku skandalicznego zachowania (picie alkoholu w nadmiernych ilościach, palenie) Organizator zastrzega sobie prawo niewpuszczenia na pokład/wysadzenia z autokaru takich osób. Jest to równoznaczne z rozwiązaniem umowy z winy Klienta i obciążeniem Klienta kosztami na zasadach określonych w rozdziale „Rezygnacja Klienta z udziału w Imprezie” pkt e). Organizator zwolniony jest ze zwrotu kosztów za nieodbyłą podróż.

3. W przypadku braku minimalnej liczby Uczestników korzystających z dojazdu autokarem, określonej w Umowie, Organizator ma prawo odwołać Imprezę autokarową o czym zawiadomi niezwłocznie Klienta (nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy) wyznaczając mu termin na podjęcie decyzji i poinformowanie Organizatora czy przyjmuje zmianę warunków i uczestniczy w Imprezie korzystając z dojazdu własnego za zwrotem ceny dojazdu autokarem czy też odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich poniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia opłat za odstąpienie czy przyjmuje, o ile została zaproponowana przez Organizatora, zastępczą imprezę turystyczną.

4. Zmiana standardu autokaru nie stanowi zmiany Umowy. W przypadku transportu autokarem o niższym standardzie, cena za przejazd zostanie obniżona. Przy niewielkiej ilości Uczestników, którzy wykupili dojazd autokarem z danej lokalizacji Organizator zastrzega sobie prawo zorganizowania tzw. antenki polegającej na zapewnieniu dojazdu wybranym przez Organizatora środkiem transportu do innego miejsca startowego autokaru.

5. Klient może zrezygnować z dojazdu autokarem organizowanego przez Zero Gravity w każdym czasie. Rezygnacja wiąże się z koniecznością wniesienia opłaty. Wysokość opłaty z tytułu rezygnacji uzależniona jest od terminu powiadomienia Organizatora o rezygnacji i kształtuje się następująco:

- a) 15 % ceny Imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy
- b) 35% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- c) 55% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- d) 70% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 21 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- e) 85% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie między 14 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy
- f) 100% ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

Opłata w ww. wysokości zostanie potrącona przez Organizatora z wpłat dokonanych przez Klienta. Zwrot wpłaconej przez Klienta ceny, po odliczeniu kwot potrąconych zgodnie zasadami określonymi powyżej, nastąpi w terminie 14 dni od daty złożenia rezygnacji.

6. Zakresem Umów o imprezę turystyczną nie jest objęty transport lotniczy. Istnieje możliwość zawarcia odrębnej umowy zlecenia, na podstawie której za zlecenie Klienta Organizator zawrze umowę przewozu w imieniu własnym na rzecz Klienta z wybranym przewoźnikiem. W tym wypadku

Organizator będzie działał w charakterze pośrednika i w tym zakresie zobowiązany jest do starannego działania. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług przewozu lotniczego i działania przewoźnika, w tym za niewłaściwe wykonanie umowy spowodowane działaniem Przewoźnika.

X Ubezpieczenie.

Ochrona na wypadek niewypłacalności Organizatora

Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów na wypadek niewypłacalności Zero Gravity, Organizator zawarł gwarancję ubezpieczeniową z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa, Centrum Telefonicznej Obsługi Klienta: 801 200 200.

Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot wpłaconych przez Klientów pieniędzy do Zero Gravity, informujemy że zgodnie z art. 7 ust. 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku, odprowadzamy składki w należytej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego ubezpieczenia wskazany jest w rozdziale 3 ww. ustawy.

Ubezpieczenie obowiązkowe

1. Warunkiem uczestnictwa w Imprezie jest posiadanie polisy ubezpieczeniowej od kosztów leczenia (KL) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W cenie Imprezy Organizator zapewnia obowiązkowe ubezpieczenie turystyczne TU AXA. obejmujące:

a) poza granicami Polski w trakcie pobytu w Szwajcarii:

KL z assistane: 15 000 EUR (wraz z rozszerzeniem na amatorskie uprawianie sportów w czasie obowiązywania skipassu – 6 dni)

NNW (bez tabeli skręcenia i zwichnięcia): 2 500 EUR

Bagaż podróżny: 200 EUR

Koszty ratownictwa: 5 000 EUR

b) poza granicami Polski w trakcie pobytu we Francji, Austrii i Włoszech:

KL z assistane: 10 000 EUR (wraz z rozszerzeniem na amatorskie uprawianie sportów w czasie obowiązywania skipassu – 6 dni)

NNW (bez tabeli skręcenia i zwichnięcia): 2 000 EUR

Bagaż podróżny: 200 EUR

Koszty ratownictwa: 5 000 EUR

Ubezpieczenie dodatkowe

2. Dodatkowo Organizator oferuje także możliwość wykupienia polisy AXA obejmującej amatorskie uprawianie sportów oraz OC, w następujących wariantach:

a) COMFORT: KL wraz z assistance rozszerzone o amatorskie uprawianie sportów w okresie ważności skipassu – 20 000 EUR, NNW – 4 000 EUR (bez tabeli skręcenia i zwichnięcia), bagaż podróżny – 200 EUR, koszty ratownictwa – 5 000 EUR + OC związane z uprawianiem narciarstwa, windsurfingu i jego pochodnych – 10 000 EUR; Pełna informacja na temat zakresu ubezpieczenia dostępna jest w: Ogólne

Warunki Ubezpieczenia Podróży Kontynenty AXA Ubezpieczenia TUIR S.A nr. 1/30/08/2018 dnia 30.08.2018 r. (wariant podstawowy, Comfort i Superior).

b) SUPERIOR: KL wraz z assistance rozszerzone o sporty wysokiego ryzyka w okresie ważności skipassu – 30 000 EUR, NNW (bez tabeli skręcenia i zwichnięcia) – 4 000 EUR, bagaż podróżny – 200 EUR, koszty ratownictwa – 5 000 EUR + OC związane z uprawianiem narciarstwa, windsurfingu i jego pochodnych – 10 000 EUR + OC Cywilne – 50 000 EUR, sprzęt sportowy – 700 EUR. Pełna informacja na temat zakresu ubezpieczenia dostępna jest w: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży Kontynenty AXA Ubezpieczenia TUIR S.A nr. 1/30/08/2018 dnia 30.08.2018 r. (wariant podstawowy, Comfort i Superior).

c) DELUXE: KL wraz z assistance rozszerzone o amatorskie uprawianie sportów w okresie ważności skipassu (100 000 EUR), KL skutków chorób przewlekłych i nowotworowych do wysokości 10% sumy ubezpieczenia KL (10 000 EUR), KOSZTY POSZUKIWAŃ I RATOWNICTWA (6 000 EUR), NNW (plus włączona tabela nr 2 skręcenia i zwichnięcia, 4 000 EUR), NWS (śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku 100% SU NNW) 4 000 EUR, BAGAŻ PODRÓŻNY (400 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróżnego (200 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia lotu (200 EUR), OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody osobowe 50 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody rzeczowe 5 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody osobowe 10 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody rzeczowe 1 000 EUR, Ubezpieczenie gotówki wypłacanej z bankomatu utraconej w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku (150 EUR), Ubezpieczenie mienia ruchomego od kradzieży z włamaniem pozostawionego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej (3 500 EUR), Ubezpieczenie sprzętu sportowego (700 EUR), Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski (250 EUR), Świadczenie dzienne w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych (20 EUR), Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego (20 EUR na każdy dzień dla 1 osoby), KL na terenie RP i koszty rehabilitacji na terenie RP w następstwie nieszczęśliwego wypadku do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 10 000 PLN), Koszty środków pomocniczych do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 1 000 PLN). Pełna informacja na temat zakresu ubezpieczenia dostępna jest w: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kontynenty MULTITRAVEL AXA Ubezpieczenia TUIR S.A nr.1/30/08/2018 z dnia 30.08.2018 r. (wariant Deluxe).

d) DELUXE SWR: KL wraz z assistance rozszerzone o sporty wysokiego ryzyka w okresie ważności skipassu (100 000 EUR), KL skutków chorób przewlekłych i nowotworowych do wysokości 10% sumy ubezpieczenia KL (10 000 EUR), KOSZTY POSZUKIWAŃ I RATOWNICTWA (6 000 EUR), NNW (plus włączona tabela nr 2 skręcenia i zwichnięcia, 4 000 EUR), NWS (śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku 100% SU NNW) 4 000 EUR, BAGAŻ PODRÓŻNY (400 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróżnego (200 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia lotu (200 EUR), OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody osobowe 50 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody rzeczowe 5 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody osobowe 10 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody rzeczowe 1 000 EUR, Ubezpieczenie gotówki wypłacanej z bankomatu utraconej w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku (150 EUR), Ubezpieczenie mienia ruchomego od kradzieży z włamaniem pozostawionego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej (3 500 EUR), Ubezpieczenie sprzętu sportowego (700 EUR), Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski (250 EUR), Świadczenie dzienne w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych (20 EUR), Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego (20 EUR na każdy dzień dla 1 osoby), KL na terenie RP i koszty rehabilitacji na

terenie RP w następstwie nieszczęśliwego wypadku do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 10 000 PLN), Koszty środków pomocniczych do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 1 000 PLN). Pełna informacja na temat zakresu ubezpieczenia dostępna jest w: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kontynenty MULTITRAVEL AXA Ubezpieczenia TUIR S.A nr.1/30/08/2018 z dnia 30.08.2018 r. (wariant Deluxe).

E) DELUXE SE: KL wraz z assistance rozszerzone o sporty ekstremalne w okresie ważności skipassu (100 000 EUR), KL skutków chorób przewlekłych i nowotworowych do wysokości 10% sumy ubezpieczenia KL (10 000 EUR), KOSZTY POSZUKIWAŃ I RATOWNICTWA (6 000 EUR), NNW (plus włączona tabela nr 2 skręcenia i zwichnięcia, 4 000 EUR), NWS (śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku 100% SU NNW) 4 000 EUR, BAGAŻ PODRÓŻNY (400 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróжного (200 EUR), Ubezpieczenie opóźnienia lotu (200 EUR), OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody osobowe 50 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody rzeczowe 5 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody osobowe 10 000 EUR, OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody rzeczowe 1 000 EUR, Ubezpieczenie gotówki wypłacanej z bankomatu utraconej w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku (150 EUR), Ubezpieczenie mienia ruchomego od kradzieży z włamaniem pozostawionego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej (3 500 EUR), Ubezpieczenie sprzętu sportowego (700 EUR), Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski (250 EUR), Świadczenie dzienne w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych (20 EUR), Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego (20 EUR na każdy dzień dla 1 osoby), KL na terenie RP i koszty rehabilitacji na terenie RP w następstwie nieszczęśliwego wypadku do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 10 000 PLN), Koszty środków pomocniczych do sumy ubezpieczenia (do sumy ubezpieczenia 1 000 PLN). Pełna informacja na temat zakresu ubezpieczenia dostępna jest w: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kontynenty MULTITRAVEL AXA Ubezpieczenia TUIR S.A nr.1/30/08/2018 z dnia 30.08.2018 r. (wariant Deluxe).

3. Dodatkowo istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ochrony o ubezpieczenie od kosztów rezygnacji 80% lub 100%. U Organizatora ww. ubezpieczenie można wykupić tylko w dniu podpisania Umowy, jednakże nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

4. Szczegółowe zasady i zakres ubezpieczenia dla poszczególnych wariantów znajduje się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia stanowiących załącznik otrzymywany wraz z Umową.

5. Szkody z tytułu ubezpieczenia należy zgłaszać do INTER PARTNER ASSISTANCE ul. Prosta 68; 00-838 Warszawa, Centrum alarmowe 24 h – zgłaszanie szkody: +48 22 575 90 80 (oraz wypełniając odpowiednie formularze zgłoszenia szkody).

XI Reklamacje, rozwiązywanie sporów, przedawnienie roszczeń.

1. Jeśli w trakcie Imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym rezydenta lub przedstawiciela Organizatora. Organizator dołoży wszelkich starań by niezgodność usunąć.

2. W przypadku stwierdzenia niezgodności, Klient może w terminie 30 dni od zakończenia Imprezy złożyć reklamację w formie pisemnej w siedzibie Organizatora. Organizator rozpozna reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. Nierozpatrzenie reklamacji w tym terminie jest równoznaczne z jej uwzględnieniem.

3. Organizator zobowiązuje się do zwrotu kwot świadczeń lub usług uznanych w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia i uznania reklamacji.

4. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów. W tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów Zero Gravity obecnie nie uczestniczy.

Jeśli jednak reklamacja nie zostanie uwzględniona, Klient może zwrócić się do jednego z podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów (Inspekcje Handlowe) Lista podmiotów uprawnionych którym podlega Organizator znajduje się na stronie UOKiK <https://uokik.gov.pl/>

5. W przypadku braku porozumienia i braku zgody stron na postępowanie polubowne, spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy rzeczowo i miejscowo sąd powszechny.

6. Roszczenia stron wynikające z Umowy przedawniają się z upływem lat 3.

XII Polityka prywatności

Administratorem danych osobowych jest Zero Gravity spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie przy ul. Rosoła 50a. W celu świadczenia usług i wykonywania umów Zero Gravity zbiera i przetwarza dane osobowe takie jak: dane logowania konta – adres email i hasło, przy rejestracji w serwisie, imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres email, datę i miejsce urodzenia, numer telefonu, dane paszportowe, inne dane z dokumentu tożsamości, dane ubezpieczeniowe, istotne dane medyczne, informacje na temat zakupów i płatności, szczegóły wysyłanych wiadomości, a także opinie o usługach. Za zgodą Klienta dane będą wykorzystywane w celach marketingowych, w tym poprzez newsletter informując o wydarzeniach, szczegółach wyjazdów, promocjach i akcjach towarzyszących. Organizator stosuje odpowiednie środki bezpieczeństwa w celu ochrony danych osobowych przed przypadkową utratą, nieuprawnionym dostępem wykorzystaniem czy ujawnieniem. Dane osobowe będą przez Organizatora przetwarzane jedynie tak długo, jak będzie to niezbędne dla celów dla których zostały zebrane, do czasu upływu terminu przedawnienia związanych z zawartą umową lub związanych z przedawnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa. Jeśli Klient udzielił zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych Organizator będzie je przetwarzać do czasu cofnięcia zgody. By umożliwić świadczenie usług na rzecz Klienta Organizator przekazuje dane partnerom handlowym np. hotelom, przewoźnikom, ubezpieczycielowi. Dane osobowe mogą być również powierzone współpracownikom Organizatora, w tym dostawcom usług IT, księgowym, audytorom, prawnikom a także organom administracji innym służbom państwowym i sądom. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, a także ich przenoszenia. Udzielona zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych w każdej chwili może zostać cofnięta. W powyższych przypadkach, jak również w sytuacji gdy istnieją zastrzeżenia do sposobu gromadzenia, przechowywania czy korzystania przez Organizatora z udostępnionych danych Klient winien skontaktować się z Organizatorem pod adresem mailowym: info@zerogravity.pl

Zastrzeżenia związane z przetwarzaniem przez Organizatora danych osobowych Klient ma prawo złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.