



Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej z przedsiębiorstwem Wild Holidays jest traktowane jako pełna akceptacja zaprezentowanych Ogólnych Warunków Uczestnictwa (zwanych dalej OWU).

W przypadkach wyraźnie wskazanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa, poszczególne punkty mają zastosowanie do pojedynczych usług turystycznych (zakupionej pojedynczej usługi turystycznej).

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### 1. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ I UMOWA O USŁUGĘ TURYSTYCZNĄ

1.1 Organizatorem imprez i usług turystycznych jest przedsiębiorstwo Wild Holidays i do integralnych składników umowy zawartej z Wild Holidays należą:

- a) Ogólne Warunki Uczestnictwa
- b) Ogólne Warunki Ubezpieczeń Signal Iduna Bezpieczne Rezerwacje/ Bezpieczne Podróże
- c) Ogólne Warunki Ubezpieczenia PZU Wojażer
- c) Karta informacyjna - standardowy formularz informacyjny (Załącznik nr 1 i 2 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. (poz. 2361)
- d) Umowa lub umowa-zgłoszenie

1.2 Potwierdzeniem zawarcia umowy jest otrzymana przez Klienta umowa zawierająca wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej.

1.3 Osoba zgłaszająca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy/usługi turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych na umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

1.4 Osoba zgłaszająca, która zawarła umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w umowie uczestników imprezy/usługi turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Jest ona również odpowiedzialna za informowanie uczestników imprezy/usługi turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy/usługi turystycznej.

1.5 Osoba dokonująca rezerwacji (zgłaszająca) musi mieć ukończone 18 lat.

1.6 Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:

- a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
- b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

### 2. TERMINY WPŁAT

2.1 Klient poprzez dokonanie wpłaty zaliczki/pełnej ceny na poczet imprezy/usługi turystycznej potwierdza zawarcie umowy. Zaliczka wynosi do 29% ceny imprezy turystycznej/usługi turystycznej. Ewentualną pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnych terminach: 25 dni przed rozpoczęciem imprezy/usługi lub korzystania z pokoju hotelowego, domu, apartamentu, mieszkania wakacyjnego lub innym wykazanym w umowie. Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez Wild Holidays. W przypadku nie dokonania w terminie wpłaty zaliczki, umowa nie jest zawarta.

2.2 Jeżeli cena imprezy turystycznej/usługi nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie 2.1 terminie, umowa jest automatycznie rozwiązana. W takim przypadku Wild Holidays obciąża osobę dokonującą zgłoszenia kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie/usłudze turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 6.2, 6.4 Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

### 3. ZABEZPIECZENIA DLA KLIENTÓW

3.1 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów do Wild Holidays na wypadek niewypłacalności, Wild Holidays zawarło, zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. roku, umowę gwarancji ubezpieczeniowej z Signal Iduna. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat gwarancyjny, który zamieszczony jest na stronie [www.wildholidays.pl](http://www.wildholidays.pl).

3.2 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów, Wild Holidays informuje, że odprowadza zgodnie z art.7 ust.2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., składki w należytą wysokość do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia wskazany jest w Rozdziale 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

### 4. ŚWIADCZENIA I CENY

4.1 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy/usługi turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone w pisemnej ofercie.

4.2 Ceny imprez/usług turystycznych oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone w ofercie, w OWU oraz innych dokumentach Wild Holidays przekazywanych Klientom, wyrażone są w PLN lub EURO. Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, przelew tradycyjny, gotówka.

4.3 Ceny w ofertach Wild Holidays są cenami umownymi, obliczanymi na podstawie aktualnych cenników, taryf oraz kursów walut.



4.4 Wild Holidays stara się w miarę możliwości uwzględnić szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych w ofercie lub na stronie internetowej, jak np. pokoje obok siebie, piętro, konkretny numer pokoju. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta przez Wild Holidays stanowi podstawę roszczeń Klienta wobec Wild Holidays w przypadku niewykonania życzenia.

4.5 Wild Holidays w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych, chyba że umowa stanowi inaczej.

4.6 W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy/usługi turystycznej jest dziecko, Osoba zgłaszająca powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i na prośbę Wild Holidays przedstawić poświadczający wiek dokument. Za wiek dziecka upoważniający do uzyskania zniżki przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy/usługi turystycznej. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Wild Holidays upoważnione będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 100 PLN za każdą osobę, której zmiana dotyczy. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Wild Holidays z tytułu dokonanych zmian. Na prośbę klienta Wild Holidays przedstawi indywidualne wyliczenia poniesionych kosztów w związku z dokonaną zmianą.

4.7 Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się najczęściej o godzinie 16.00 w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 10.00.

4.8 Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania potwierdzenia na piśmie od Wild Holidays. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu, ewentualnych zniszczeń dokonanych przez zwierzę pokrywa w całości Klient.

## 5. ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN

5.1 Wild Holidays zastrzega sobie możliwość podwyższenia umownej ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Wild Holidays każdorazowo zobowiązane będzie powiadomić Klienta listownie lub mailowo o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie

z Klientem nie może być podwyższona. Osobie zgłaszającej przysługuje prawo do obniżenia ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu pierwszym, a które nastąpiło po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku Wild Holidays może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Klienta Wild Holidays przedstawi wyliczenie poniesionych kosztów obsługi.

5.2 W przypadku gdy Wild Holidays przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z pkt 5.1 OWU, Wild Holidays zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Klienta o treści tych zmian listownie lub mailowo wskazując zmiany. W takim przypadku Wild Holidays może jednocześnie zaoferować Osobie zgłaszającej zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyżej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Osoba zgłaszająca w ciągu kolejnych siedmiu dni zobowiązana jest na piśmie poinformować czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została zaoferowana. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Osoba zgłaszająca jest uprawniona do odpowiedniego obniżenia ceny.

5.3 W przypadku rozwiązania umowy z powodu odstąpienia Osoby zgłaszającej od umowy (ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat), Wild Holidays nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy.

5.4 Wild Holidays przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków umowy w przypadku, gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Klienta listownie lub mailowo.

## 6. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY UCZESTNIKA, OSOBY ZASTĘPCZE

6.1 W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej/usługi turystycznej Klient ma możliwość odstąpienia od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Osoba zgłaszająca jest zobowiązana złożyć w formie listu poleconego na adres Wild Holidays. Datą złożenia odstąpienia od umowy jest dzień jego wpływu do Wild Holidays.



**6.2** Jeżeli Klient odstąpi od umowy lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej/usługi turystycznej z powodów niezależnych od Wild Holidays, Wild Holidays zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot ustalonych na zasadach określonych w punkcie 6.4 poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy/usługi turystycznej.

**6.3** Klient ponosi koszty odstąpienia od umowy również, gdy nie stawił się punktualnie miejscu rozpoczęcia imprezy/usługi turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy/usługi turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. dowodu osobistego.

**6.4** Koszty odstąpienia od umowy odpowiadają cenie imprezy lub usługi turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone kwoty i wydatki z alternatywnego wykorzystania usług. Na żądanie Klienta Wild Holidays uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej ceny za imprezę/usługę turystyczną.

**6.5** Osoba zgłaszająca może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz do miejsca docelowego. Osoba zgłaszająca może żądać wyłącznie zwrotu zapłaconej kwoty bez dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

**6.6** Osoba zgłaszająca może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej/usłudze wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Osoba zgłaszająca jest wyłącznie uprawniona do zgłaszania takiej zmiany odnośnie uczestników umowy. Osoba zgłaszająca zobowiązana jest do poinformowania Wild Holidays o zmianie uczestnika na piśmie lub mailowo nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy/usługi turystycznej. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków może wiązać się poniesieniem przez Wild Holidays dodatkowych kosztów, które wykaże na wniosek Klienta. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Wild Holidays w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej, uczestnik i osoba zastępcza odpowiadają solidarnie.

## 7. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ WILD HOLIDAYS

**7.1** Wild Holidays ma prawo do rozwiązania umowy, poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie w terminie nie późniejszym niż:

- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej/usługi trwającej ponad 6 dni,
- 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej/usługi trwającej ponad 2-6 dni,
- 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej/usługi trwającej krócej niż 2 dni

jeżeli wymagana lub określona w ofercie lub umowie minimalna liczba osób nie została osiągnięta. Za minimalną liczbę uczestników dla wyjazdów autokarowych uznaje się 45 osób.

**7.2** Wild Holidays ma prawo do rozwiązania umowy, poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy w przypadku gdy nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**7.3** W przypadku rozwiązania umowy w przypadkach określonych w pkt 7.1, 7.2 Wild Holidays dokonuje zwrotu opłat i wpłat w terminie 14 dni od rozwiązania umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

## 8. UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ

**8.1** Wild Holidays, zawiera na rzecz uczestników ubezpieczenie podróżne zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. **Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.**

**8.2** Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia Wild Holidays, na podstawie zawartych z PZU S.A. polis ubezpieczeniowych z dnia **03.09.2025** numer:

**111520285** - ( T ) TURYSTYKA - 5 zakresów **111520288** - ( RS ) TURYSTYKA RS (rekreacyjne narciarstwo) - 4 zakresy

**111522767** - ( ES ) TURYSTYKA +RS + SWR + SW (narciarstwo + sporty wysokiego ryzyka + sporty wyczynowe) - 4 zakresy

zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

**8.3** Wild Holidays, na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Umowy Generalnej ubezpieczenia o nr **518810** z dnia **30.09.2020r.** rekomenduje zawarcie dodatkowego ubezpieczenia o szerszym zakresie; takich jak: ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy.

## 9. NIEUNIKNIONE I NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI I SYTUACJE TRUDNE

**9.1** W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.



**9.2** Wild Holidays niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej uczestnika imprezy turystycznej, Wild Holidays może żądać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Wild Holidays.

## **10. KLIENCI REZERWUJĄCY POJEDYNCZA USŁUGĘ TURYSTYCZNĄ - ZAKWATEROWANIE**

**10.1** W przypadku apartamentów, domów wakacyjnych przy odbiorze kluczy może zaistnieć obowiązek uiszczenia przez Klienta odpowiedniej kaucji, tytułem zabezpieczenia zapłaty za ewentualne wyrządzone szkody lub sprzętanie końcowe. Zwrot lub rozliczenie kaucji następuje zawsze z chwilą wykwaterowania się i przekazania wykorzystywanych pomieszczeń w stanie zgodnym z zawartą umową.

**10.2** Pokoje hotelowe, mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne mogą być zajmowane jedynie przez wymienioną w umowie- zgłoszeniu liczbę osób dorosłych i dzieci. Ponadto każdy Klient zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach wspólnych.

**10.3** Zwierzęta domowe mogą przebywać w mieszkaniach, apartamentach i domach tylko w przypadku, gdy oferta wyraźnie dopuszcza taką możliwość.

**10.4** Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów obowiązani są informować o takim fakcie przedstawiciela organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwi Wild Holidays należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Klienta zobowiązań. Pozostanie dłuższe w miejscu zakwaterowania, niż wynika to z zawartej umowy może skutkować naliczeniem dodatkowej opłaty.

**10.5** W przypadku gdy umowa dotyczy pobytu w pokojach hotelowych, mieszkaniach, apartamentach lub domach wakacyjnych koszty dodatkowe, co do których nie istnieje obowiązek ich pokrycia, nie są zawarte w cenie usługi turystycznej. Jeżeli w umowie nie podano inaczej, są one płatne na miejscu.

## **11. NIEWYKONANIE, NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUG**

**11.1** Jeżeli w trakcie realizacji imprezy/usługi turystycznej Klient stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Wild Holidays w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi. Przedstawiciel Wild Holidays jest każdorazowo wskazany w zawieranej Umowie (karta informacyjna).

**11.2** Przedstawiciel Wild Holidays udzieli Klientowi odpowiedniej pomocy. Wild Holidays 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.

**11.3** Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej Wild Holidays nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Wild Holidays obniża odpowiednio cenę imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest niewspółmierna.

## **12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WILD HOLIDAYS**

**12.1** Wild Holidays jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.

**12.2** Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, w przypadku gdy:

a) winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ponosi klient albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową,

**12.1** Wild Holidays jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.

**12.2** Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, w przypadku gdy:

a) winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ponosi klient albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową,

b) jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć,

c) albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Wild Holidays od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy Klientowi.



12.3 Wild Holidays nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest Wild Holidays.

12.4 Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Wild Holidays ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Wild Holidays na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny imprezy względem każdego podróżnego.

12.5 Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach umowy, tj. dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat.

### 13. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI, ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

13.1 Jeżeli w trakcie realizacji imprezy/umowy turystycznej Klient stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Wild Holidays w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.

13.2 Wszelkie reklamacje i skargi związane z realizacją imprezy powinny zostać złożone pisemnie do organizatora imprezy turystycznej na adres: Wild Holidays os. Rzeczypospolitej 67/8, 61-393 Poznań w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje Wild Holidays rozpatruje w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

13.3 Pod adresem [https://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_pl](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_pl) Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Wild Holidays nie korzysta obecnie z procedur internetowego rozstrzygania sporów.

13.4 Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz 1283). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Właściwa dla Wild Holidays Inspekcja Handlowa to: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu – adres: Aleje Marcinkowskiego 3, Poznań, tel. 61 8507347.

### 14. INFORMACJE I OSTRZEŻENIA DLA KLIENTA ORAZ POSTANOWIENIA PASZPORTOWE, WIZOWE, CELNE, DEWIZOWE, OCHRONY ZDROWIA

14.1 Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, karnych, skarbowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za trudności wynikające z nieprzestrzegania w/w przepisów przez Klienta.

14.2 W czasie trwania imprezy Klient zobowiązuje się stosować do wszelkich wskazówek pilota lub rezydenta umożliwiających realizację programu.

14.3 Klient odpowiada również za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

14.4 Informujemy że w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.

14.5 Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.

14.6 Wild Holidays zachęca do rejestracji w systemie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Odyseusz <https://odyseusz.msz.gov.pl/> oraz zapoznanie się z informacjami zawartymi na stronie <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.

### 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1 Postanowienie umów zawartych z klientami oraz jego oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych są nieważne.

15.2 Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa nie naruszają postanowień ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych OWU, stanowiących integralną część Umowy o udział w imprezie turystycznej/ Umowy o usługę turystyczną.

Wild Holidays Paweł Jęchorek posiada Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Wielkopolskiego pod numerem 470. Niniejsze OWU obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 03.09.2025 r.