

General Terms and Conditions

Version 2.0 · applies to bookings made from 1 October 2026 · replaces all earlier versions
English version (binding) · Polish translation follows from the section "Wersja polska".

1. Who we are and what these Terms cover

- 1.1 Operator.** My Arctic AS ("MyArctic", "we", "us"), a Norwegian company registered in Brønnøysundregistrene, org. no. 934 057 899. Address: Vei 238 40, 9170 Longyearbyen, Norway. Postal address: Postboks 127, 9171 Longyearbyen. General manager (daglig leder): Katarzyna Zofia Dereń-Mazurek. Email: info@myarctic.eu. 24-hour emergency telephone for travellers: +47 966 96 363. WhatsApp for enquiries and planning: +48 501 250 406. We are a member of the Norwegian travel guarantee fund Reisegarantifondet (RGF).
- 1.2 VAT.** Svalbard is outside the Norwegian VAT area (0% VAT). MyArctic AS is not VAT-registered, and our prices do not include VAT.
- 1.3 Our services.** (a) Day Trips – single-day summer and winter activities. (b) Group Tours – multi-day trips with fixed dates, sold as packages under a written Package Travel Contract. (c) Tailor-Made and individual multi-day trips – itineraries compiled for you (which constitute a package if they combine our guided activities and accommodation). (d) Accommodation only – booked through us as an intermediary.
- 1.4 Our own apartments.** Apartments owned by MyArctic are rented exclusively through Airbnb. Those stays are governed by the Airbnb listing, its house rules and Airbnb's terms, not by these Terms.
- 1.5 Contract documents and priority.**
- (a) Group Tours: the Package Travel Contract (Umowa o udział w imprezie turystycznej), Annex 1 (programme, scope, price includes / does not include) and Annex 2 (Standard Information Form). If these Terms differ from the signed Contract, the Contract prevails. These Terms fill the gaps.
 - (b) All other bookings: the Booking Confirmation, then the trip description on myarctic.eu, then these Terms.
 - (c) Mandatory law prevails over everything.
- 1.6 Definitions.** "Customer" is the person who books. "Participant" is every person who travels. "Unavoidable and Extraordinary Circumstances" are events beyond our reasonable control that could not have been avoided even with all reasonable measures. Examples: severe weather, storms, avalanche danger, unstable ice or glaciers, sea-ice conditions, polar bear activity, orders or closures by the Governor of Svalbard or other authorities, airport or flight disruption, accidents and rescue operations, epidemics, war, terrorism, natural disasters and strikes.
- 1.7 Language.** The English version is binding. Translations are for convenience. The language of guiding is stated in the trip description.

2. Which rules apply to your booking

What you book	Status	Main sections
Day Trip or a single activity	Single service, not a package	3–10, 12, 15, 17–19
Group Tour	Package (Package Travel Contract)	3–11, 15–19
Tailor-Made / individual multi-day trip	Package (where accommodation and our guided activities are combined). We act as the organiser.	3–10, 13, 14, 16–19
Accommodation only	We act strictly as an intermediary	3–5, 14, 17–19

3. Booking and contract

- 3.1 Group Tours.** The contract is concluded in writing or electronically on the Package Travel Contract. We promptly send you a copy or confirmation on a durable medium (email/PDF). Before concluding it, you receive Annex 2 and have access to Annex 1, and by signing you confirm this.
- 3.2 "Confirmed" status.** A Group Tour needs a minimum number of Participants. When it is reached, we inform all Participants that the trip's status has changed to "confirmed".
- 3.3 Other bookings.** The contract is concluded when we send you a Booking Confirmation (for online Day Trip bookings, the automatic confirmation).
- 3.4 Booking for others.** If you book for other people, you confirm you are authorised to do so. You must pass these Terms and the trip conditions on to all Participants.
- 3.5 Information we need.** Full names as in the passport, date of birth, passport or ID number and validity date, phone, email, emergency contact, and any special requirements (for example diet) that we accept. Health information is always optional (Section 17).
- 3.6 Age.** Minimum ages are stated per trip. Participants under 18 must be accompanied by an adult who is responsible for them and accepts these Terms on their behalf.
- 3.7 No right of withdrawal.** Leisure services, accommodation and package travel for a specific date or period are not covered by the statutory 14-day right of withdrawal. Your cancellation rights are in Section 5.
- 3.8** Changes to the contract require written or documentary form (email).

4. Prices and payment

- 4.1 What the price includes.** The price includes only the services listed as "included" in Annex 1, the trip description or your offer. Typically not included: flights to and from Svalbard, meals not marked as included, drinks, insurance, optional attractions, supplements (single room, single snowmobile), the deductible under Section 8.3, costs of extended stay, and personal expenses.
- 4.2 Price changes.**
- (a) Day Trips and Group Tours: the price does not increase after your booking is confirmed or the contract is concluded.
 - (b) Tailor-Made and individual multi-day packages: the price is fixed when the contract is concluded. We may increase it afterwards only if specific costs rise – (i) fuel or other energy costs, (ii) taxes or fees imposed by third parties, or (iii) exchange rates, where we pay a supplier in a foreign currency – and only if your specific contract expressly provides for this. The increase may not exceed the actual increase in those costs. We will notify you on a durable medium (email), with the reasons and the

calculation, no later than 20 days before the start. The increase is payable within 10 days of our notice. If the increase exceeds 8% of the price of the package, you may accept it or terminate the contract free of charge and receive a full refund of all payments within 14 days. If the relevant costs decrease, you are entitled to a corresponding price reduction, less our actual administrative costs.

4.3 Payment schedule – Group Tours and multi-day Tailor-Made trips.

- (a) 20% deposit within 3 days of concluding the contract;
- (b) the remaining 80% no later than 60 days before the start;
- (c) if the contract is concluded less than 60 days before the start, the full price within 3 days of concluding it.

4.4 Currency and payment method.

Group Tours: payment in NOK only, by bank transfer to the NOK account given in the Contract.

Day Trips and all other bookings: bank transfer in NOK or another currency we accept. Card payment at our payment terminal is possible if we expressly agree to it at your request.

You bear your own bank, transfer and currency-conversion costs for payments. We must receive the full amount due in the specified currency. In the event of a refund, we will return the appropriate amount due under these Terms; however, you bear the risk of exchange-rate fluctuations or transfer fees applied by your bank upon receipt.

4.5 Day Trips. The full price is payable at booking.

4.6 Payment date and late payment. The payment date is the date the money is credited to our account. If a payment is missing, we send you an email demanding payment within an additional period of at least 3 days. If the period passes without payment, we may terminate the contract. This has the same effect as your cancellation under Section 5.2.

4.7 Accommodation booked as intermediary. Payment follows the property's conditions, as stated in the offer. Where we collect payment on behalf of a property, we pass it on to the property.

5. Cancellation by the Participant

5.1 Form. You may terminate the contract at any time before the start. Cancellation must be in writing or documentary form (email to info@myarctic.eu) and is effective when it is delivered to us.

5.2 Termination fee – Group Tours and multi-day Tailor-Made trips.

- 61 days or more before start: 20%
- 60–31 days before start: 50%
- 30–15 days before start: 70%
- 14 days or less before start, or no-show: 100%

These are standard amounts, set with regard to the time remaining before the start, the expected cost savings and the expected income from alternative use of the services. Bookings of accommodation, equipment, guides and subcontractors on Svalbard are made far in advance. The fee is deducted from your payments. If your payments are lower than the fee, you pay the difference. On request we will justify the amount.

5.3 Termination fee – Day Trips.

- 22 days or more before: 5%
- 21–8 days before: 50%
- 7 days or less before, or no-show: 100%

5.4 Accommodation booked as intermediary. The property's own cancellation conditions apply. We tell you what they are before you confirm the booking. Some rates are non-refundable.

- 5.5 Termination without fee in exceptional circumstances.** You may terminate a package before the start without a fee if Unavoidable and Extraordinary Circumstances occur at the destination or its immediate vicinity and have a significant effect on the trip or on transporting people to the destination. Circumstances that concern only you or your own travel are not such circumstances. Examples: delay, cancellation or change of your flight, a missed connection, overbooking, missing travel documents, your illness, or the situation where you live.
- 5.6 Transfer to another person.** You may transfer the contract to a person who meets all participation conditions, including a valid driving licence if that person will drive a snowmobile (Section 8). Notify us on a durable medium (email) within a reasonable time before the start. Notice given at least 7 days before the start is always reasonable. You and the new person are jointly liable for the unpaid part of the price and for the actual transfer costs that we document. We charge no other fees. A transfer is not a cancellation and triggers no fee under 5.2.
- 5.7 Refunds.** We refund amounts due to you without undue delay and within 14 days of termination, to the bank account you indicate.
- 5.8 Day Trips and other non-package services.** No refund is given for route changes, sickness, cancelled or delayed flights, or other circumstances outside our control. If you tell us promptly about a flight problem, we will try, without obligation, to move your activity to another date free of charge, subject to availability.
- 5.9 Insurance.** We recommend cancellation insurance.

6. Changes and cancellation by MyArctic; running the programme in Arctic conditions

- 6.1 Minimum number of participants.** The minimum is stated in Annex 1 or the trip description (for current Group Tours: 4). If fewer people are booked, we may terminate the contract by notifying you before the start. For packages we do so no later than 20 days before the start for trips longer than 6 days, 7 days for trips of 2–6 days and 48 hours for trips shorter than 2 days. We refund all payments within 14 days, without additional compensation. For Day Trips we may change the departure time or cancel up to the scheduled start.
- 6.2 Unavoidable and Extraordinary Circumstances.** If we cannot perform the contract because of such circumstances, we may terminate it by notifying you without undue delay before the start. We refund all payments within 14 days, without additional compensation. For Day Trips we may also cancel up to the scheduled start for weather, snow and ice conditions or safety reasons, and we then offer another date or a refund.
- 6.3 Minor changes.** Before the start we may make minor changes, in particular to the order of programme items or their start times, and will inform you clearly on a durable medium (email).
- 6.4 Significant changes.** If we must significantly change the main characteristics of the services before the start, we will notify you without delay on a durable medium. We will give a deadline by which you may accept the change or terminate without a fee. No reply by the deadline means you accept the change.
- 6.5 Start and end.** The trip begins on the first day stated in Annex 1 and ends on the last day in Longyearbyen.
- 6.6 Planned destinations and the guide's decisions.** The routes and destinations in the programme (for example Tempelfjorden, Larsbreen glacier) are planned targets. What we owe is an expedition of the stated type (snowmobile trip, trek, cruise) with the approximate duration, led by a licensed guide. The guide chooses the route and destination and decides on interrupting or shortening an activity. The guide is guided by the safety of Participants, weather, ice and snow conditions, polar bears and Svalbard regulations. A change of route or destination to another of comparable character is proper performance of the contract.

- 6.7 Activity that cannot take place.** If an activity cannot take place in any form, we offer a substitute of comparable character at no extra cost (including on another day of the trip). If a substitute is impossible, you receive a price reduction equal to the value of the service not provided. If the cause is Unavoidable and Extraordinary Circumstances, no compensation is due.
- 6.8 Flight problems.** If your flights or other transport are delayed or cancelled, we will do our best to deliver the programme as fully as possible. We will arrange the airport transfer at another time where possible, provided you inform us promptly.
- 6.9 Late arrival and early departure.** Programme items missed because of your late arrival or early departure (including unused nights) are neither refunded nor exchanged. We do not charge you for trying to reorganise the programme, but the cost of joining the group (for example private transport) is yours.
- 6.10 Stuck on Svalbard.** If you cannot leave Svalbard on schedule for reasons connected with air transport, the cost of the extended stay is yours, because transport is not part of the contract. We will help you find accommodation and information.
- 6.11 No guarantee of sightings.** Wildlife, the Northern Lights and the weather can never be guaranteed. Their absence gives no right to a refund.

7. Participant's responsibilities and safety

- 7.1 Guide's authority.** You must follow the guide's instructions, especially on safety, moving as a group and polar bear procedures. Outside the built-up part of Longyearbyen you may not leave the group without the guide's consent. On safety matters the guide's decision is final.
- 7.2 Health, fitness and mobility.** You are responsible for assessing your physical and mental shape against the programme. The Group Tour difficulty level is easy/moderate and requires average fitness (e.g., several hours of winter trekking, snowmobile riding, sub-zero temperatures). For Group Tours you declare you have no health contraindications. **Our multi-day expeditions and Group Tours are NOT suitable for persons with reduced mobility.** Day Trips may be suitable only if this is expressly stated in the specific trip description. For Tailor-Made individual trips, if you inform us of your reduced mobility before booking, we will design a specific itinerary adapted to your needs. You may voluntarily tell us about relevant health matters (allergies, chronic conditions, medication) strictly for safety purposes (Section 17).
- 7.3 Alcohol and drugs.** Alcohol and intoxicating substances are completely forbidden before and during activities, especially snowmobile riding, dog sledding and trekking.
- 7.4 Svalbard law.** You must comply with the rules in force on Svalbard, especially the Svalbard Environmental Protection Act. Fines or other sanctions imposed on you by the Governor of Svalbard or other authorities are your sole responsibility.
- 7.5 Weapons and drones.** Privately owned weapons and pyrotechnics are not allowed on any trip. Only our licensed guides carry firearms. Drones may be used only with our prior written approval and within Svalbard rules.
- 7.6 Exclusion.** We (through the guide) may exclude you from an activity if your condition (for example under the influence of alcohol) or behaviour endangers your safety or the group's, is a serious nuisance, or if you do not follow instructions. Exclusion for reasons on your side gives no right to a refund. If a trip is delayed, changed or cancelled because of a Participant's failure to follow instructions, that Participant may be held liable for the additional costs.
- 7.7 Assumption of Risk.** Participation in Arctic wilderness activities involves inherent, unavoidable risks, including but not limited to extreme weather, avalanches, unstable ice or glaciers, and encounters with polar bears. By booking with us, you acknowledge and accept these inherent risks.

- 7.8 Governor of Svalbard.** The Governor of Svalbard (Sysselmesteren) has ultimate authority over wilderness activities. If the Governor, or our guides acting under Svalbard safety regulations, orders the interruption of your trip or your immediate evacuation due to a safety risk or your non-compliance with rules, MyArctic is not liable for any refunds or extended stay costs.
- 7.9 Damage.** You are liable under general rules for damage you cause through your fault to us, to the accommodation and to third parties.
- 7.10 Clothing.** We provide the technical equipment listed in the programme. You bring the items on the "what to bring" list. We may refuse participation if you are not adequately dressed, with no refund.
- 7.11 Travel documents.** Svalbard is not part of the Schengen area, and documents are checked when travelling to and from Svalbard. You need a valid passport or (EU/EEA citizens) a valid ID card. Polish citizens do not need a visa. Obtaining the required travel documents is your responsibility, and we are not responsible for the consequences of missing documents.
- 7.12 Getting to the start.** Arriving at the meeting point on time is solely your responsibility. We do not sell, book or mediate flight tickets and are not responsible for their performance. We strongly recommend arriving at least one day before your first activity.

8. Snowmobiles and entrusted equipment

- 8.1 Driving licence.** A Participant who will drive a snowmobile declares that they hold a valid driving licence of category B or A. They must show the physical document (digital copies are not accepted) to the guide before riding and carry it while riding. Without it, the Participant may take part only as a passenger, and no refund is given. Passengers do not need a licence.
- 8.2 Sharing.** A snowmobile is allocated to 2 people (driver and passenger). A single-person snowmobile is available for a supplement where Annex 1 or the trip description says so.
- 8.3 Deductible.** Snowmobiles are insured. If a snowmobile is damaged through the Participant's fault (including recklessness or ignoring instructions), the Participant is liable up to the deductible of NOK 8,000 per incident.
- 8.4 Full liability.** The limit in 8.3 does not apply, and the Participant is liable for the full damage, if it was caused intentionally or through gross negligence, under the influence of alcohol or drugs, or if the insurer refuses to pay for reasons on the Participant's side.
- 8.5 Other equipment.** The Participant is liable, up to its value, for loss of or damage through their fault to other entrusted equipment.

9. Insurance and Search and Rescue (SAR)

- 9.1 SAR cover.** We pay for SAR insurance valid on Svalbard for all Participants during attractions organised by us.
- 9.2 Not included.** Medical-expenses insurance, accident insurance and cancellation insurance are not included in the price.
- 9.3 Required insurance – multi-day trips.** For Group Tours and multi-day Tailor-Made trips, each Participant must take out their own policy that:
- (a) covers Norway including Svalbard;
 - (b) covers medical costs with a sum insured of at least EUR 100,000, including rescue costs and medical transport (also by air) to a hospital on the mainland, and repatriation;
 - (c) covers consequences of accidents;
 - (d) covers amateur winter sports, including snowmobile riding as driver and passenger.

- 9.4 Day Trips.** Travel insurance is strongly recommended, covering Arctic activities and medical evacuation.
- 9.5 Our insurance and security.** We hold liability insurance and have provided the security required by the Governor of Svalbard, which covers, among other things, the costs of rescue operations connected with our guided activities.

10. Liability, non-conformity, complaints and disputes

- 10.1** We are responsible for the proper performance of all travel services covered by the contract, whether we perform them ourselves or through other providers.
- 10.2 Tell us at once.** If something is not as agreed, notify the guide or us immediately, if possible during the trip: phone +47 966 96 363 (24 hours) or info@myarctic.eu. Failure to do so may be taken into account when setting a price reduction or compensation.
- 10.3** We remedy the non-conformity unless this is impossible or involves disproportionate cost.
- 10.4** No compensation is due if we prove that the non-conformity is attributable to the Participant, to a third party unconnected with performing the contracted services (and was unforeseeable or unavoidable), or to Unavoidable and Extraordinary Circumstances.
- 10.5 Cap.** Our compensation for non-performance or improper performance is limited to three times the total price of the trip. The cap does not apply to personal injury or to damage caused intentionally or through negligence. Nothing in these Terms limits liability that cannot be limited under mandatory law.
- 10.6 Complaints.** Send complaints in writing or by email to info@myarctic.eu. We reply within 30 days of receiving the complaint.
- 10.7 Out-of-court dispute resolution.** Disputes may be handled out of court by the Norwegian package travel complaints board (Pakkereisenemnda). A Participant who is a consumer from Poland may also seek help from the European Consumer Centre or a municipal/county consumer ombudsman.
- 10.8 Assistance.** If you are in difficulty, we give you the necessary help. If the difficulty arose through your intent or negligence, we may claim the reasonable costs of the help.
- 10.9 Non-package services.** For Day Trips and for services of third parties arranged as intermediary, our liability follows applicable law. We are not liable for accidents or losses beyond our control. Your belongings and valuables are at your own risk, unless the loss was caused by our fault.

11. Group Tours (packages)

- 11.1 Subject.** Participation in a package on Svalbard according to Annex 1.
- 11.2 What is and is not covered.** We are responsible for the on-site services. The contract does not include air or other transport to and from Svalbard. The price does include the transfer from Longyearbyen airport to the accommodation and back, and the on-site transfers in the programme.
- 11.3 Minimum participants.** The minimum number is stated in Annex 1 (currently 4). See 3.2 and 6.1.
- 11.4 Accommodation.** In a Group Tour, accommodation is part of the package. We are responsible for it as organiser. Standard is described in Annex 1. A single room or a room with a private bathroom is available for a supplement and subject to availability.
- 11.5 Optional attractions** are not part of the package (Section 15).
- 11.6 Package protection.** Section 16 and Annex 2 (Standard Information Form) apply.

12. Day Trips

- 12.1** Payment in full at booking (4.5). Cancellation scale in 5.3.
- 12.2** The conditions on the trip page (minimum age, minimum number of participants, equipment, licence, what to bring) are part of the contract.
- 12.3** We may refuse a Participant who is inadequately dressed or under the influence of alcohol or drugs, with no refund.
- 12.4** If we must adjust the planned route for safety, there is no reimbursement where the activity is delivered in substance (6.6).

13. Tailor-Made and individual multi-day trips

- 13.1 Process.** You send us your dates, group size and interests. We prepare a day-by-day proposal with a total price. A proposal is valid for 10 days and is subject to availability. The contract is concluded when you accept in writing, pay the deposit (4.3) and receive our Booking Confirmation.
- 13.2 What we arrange.** Our own guided activities and transfers; hotel and guesthouse bookings; restaurant reservations; guidance on packing and equipment rental.
- 13.3 Status of your booking.** Where your Tailor-Made itinerary combines accommodation and our guided activities, this constitutes a package travel contract. We act as the organiser, and Sections 5–10 and 16 apply to the entire booking.
- 13.4 Payment and cancellation.** The payment schedule in 4.3 and the termination fees in 5.2 apply. Accommodation follows 5.4. Any specific non-refundable third-party costs (e.g., private charters or event tickets) that exceed our standard termination fees will be expressly identified in your accepted proposal and Booking Confirmation.
- 13.5 Group size.** The price is based on the group size in the proposal. If the number of travellers falls, we recalculate the price, because fixed costs do not fall in proportion.
- 13.6 Flexibility.** Our guides adapt the plan to weather and conditions, and safety has priority (6.6). If your private guide cannot work (for example illness), we provide an equally qualified replacement.
- 13.7 Contact.** You get one local contact on WhatsApp. This is not an emergency service. The emergency number is +47 966 96 363.
- 13.8 Restaurants.** Meals are paid on site unless marked as included. Late-cancellation or no-show fees charged by restaurants are payable by you.
- 13.9 Your own bookings.** We are not responsible for flights or other services that you booked yourself.

14. Accommodation

- 14.1 Our role.** In pure accommodation-only bookings, we act strictly as an intermediary. The accommodation contract is between you and the property, and their payment and cancellation terms apply. However, in Group Tours and Tailor-Made trips where accommodation is combined with our guided activities to form a package, the accommodation is part of the package and we are responsible for it as the organiser (Sections 11.4, 13.3).
- 14.2 Standards.** Accommodation on Svalbard is often simpler and smaller than on the mainland. Photos and descriptions are indicative. A specific room or bed type is guaranteed only if confirmed.
- 14.3 Check-in and check-out.** Check-in and check-out times follow the property's rules. Early check-in or late check-out depends on availability and may be chargeable. Rooms may be used only by the persons named at booking.

14.4 House rules. Follow the property's house rules (outdoor shoes off, no smoking, quiet hours, no firearms). You are liable for damage you cause (7.9).

14.5 If the room is not available. We will help find an equivalent or better alternative.

14.6 Extra nights. We recommend extra nights before and after your trip as a buffer for travel delays.

14.7 Own apartments. See 1.4.

15. Optional attractions and third-party services

15.1 Optional and additional attractions named in Annex 1 or in the offer (in particular in free time) are not covered by the price or by the contract. They are provided by independent operators under separate contracts that you conclude and pay directly with them.

15.2 Our help in choosing or booking such attractions is for information only. It does not make us a party to those contracts and does not make us responsible for their performance.

16. Insolvency protection

16.1 For packages, MyArctic AS has insolvency protection with the Norwegian guarantee fund Reisegarantifondet (RGF), in line with the Norwegian Package Travel Act (lov om pakkereiser og reisegaranti mv. of 15 June 2018 no. 32).

16.2 Contact: Reisegarantifondet, c/o Ekko Advokatfirma AS, Filipstad Brygge 2, 0252 Oslo, Norway · tel. +47 51 85 99 40 · firmapost@rgf.no · www.reisegarantifondet.no. You may contact RGF directly if services are refused to you because of our insolvency.

16.3 Purely intermediary services contracted directly with a third party are not part of a package.

16.4 The Standard Information Form (Annex 2) is also available at myarctic.eu/package-information.

17. Personal data

17.1 Controller. My Arctic AS (info@myarctic.eu).

17.2 Purposes and legal bases. We process your data to conclude and perform the contract (GDPR Art. 6(1)(b)), to meet legal obligations including accounting (Art. 6(1)(c)), and to establish, pursue or defend claims (Art. 6(1)(f)). Health information you provide voluntarily is used only to keep you safe, strictly on the basis of your explicit consent (Art. 9(2)(a)), which you can withdraw at any time. For Group Tours and multi-day packages, this consent is provided in the signed Package Travel Contract. For online bookings (Day Trips), if you choose to provide health data, you must tick the explicit consent box at checkout. In a life- or health-threatening situation we may use it to protect your vital interests (Art. 9(2)(c)).

17.3 Recipients. Parties involved in carrying out the trip (accommodation, activity operators, SAR insurer) and, in an accident, rescue and medical services and the authorities.

17.4 Retention. For the duration of the contract, then for 5 years as required by the Norwegian Bookkeeping Act, and for the limitation period for claims.

17.5 Your rights. Access, rectification, erasure, restriction, portability and objection, and the right to lodge a complaint with the supervisory authority (Datatilsynet in Norway, or the President of the UODO in Poland). Providing data is voluntary but necessary for concluding and performing the contract, except health data, which is entirely voluntary.

17.6 Our Privacy Policy (myarctic.eu/privacy-policy) applies to our website and marketing.

18. Photos and media

Our guides may take photos and video on trips. We will only use images where you are clearly identifiable for marketing purposes if you give us your explicit, opt-in consent before or during the trip. Respect other Participants' privacy when taking your own photos.

19. Final provisions

- 19.1 Governing law.** Norwegian law applies, in particular the Package Travel Act (pakkereiseloven), without prejudice to mandatory consumer-protection provisions of the country where the consumer normally lives.
- 19.2 Disputes.** The parties will try to resolve disputes amicably. Disputes are governed by the courts of Norway, except that consumers domiciled in an EU/EEA member state may bring proceedings in the courts of their home country. Any proceedings brought by MyArctic against a consumer will be brought exclusively in the courts of the country where the consumer is domiciled.
- 19.3 Form.** The contract may be concluded in writing or electronically. Changes require written or documentary form (email). We provide a copy or confirmation on a durable medium (email/PDF).
- 19.4 Version.** The Terms in force when you book apply to your booking.
- 19.5 Severability.** If a provision is invalid, the rest remains in force.
- 19.6 Contact.** My Arctic AS · Vei 238 40, 9170 Longyearbyen · org. no. 934 057 899 · info@myarctic.eu · emergency +47 966 96 363.

Wersja polska – Ogólne Warunki

(General Terms and Conditions)

Wersja 2.0 · obowiązuje dla rezerwacji dokonanych od 1 października 2026 r. · zastępuje wszystkie wcześniejsze wersje

1. Kim jesteśmy i co obejmują niniejsze Warunki

- 1.1 Operator.** My Arctic AS („MyArctic”, „my”, „nas”), norweska spółka zarejestrowana w Brønnøysundregistrene, nr organizacyjny (org. no.): 934 057 899. Adres: Vei 238 40, 9170 Longyearbyen, Norwegia. Adres pocztowy: Postboks 127, 9171 Longyearbyen. Dyrektor zarządzający (daglig leder): Katarzyna Zofia Dereń-Mazurek. E-mail: info@myarctic.eu. Całodobowy telefon alarmowy dla podróżnych: +47 966 96 363. WhatsApp do zapytań i planowania: +48 501 250 406. Jesteśmy członkiem norweskiego funduszu gwarancyjnego Reisegarantifondet (RGF).
- 1.2 VAT.** Svalbard znajduje się poza norweską strefą VAT (stawka 0%). MyArctic AS nie jest płatnikiem podatku VAT, a nasze ceny nie zawierają VAT-u.
- 1.3 Nasze usługi.** (a) Wycieczki jednodniowe (Day Trips) – jednodniowe aktywności letnie i zimowe. (b) Wyjazdy grupowe (Group Tours) – wielodniowe wycieczki w z góry określonych terminach, sprzedawane jako imprezy turystyczne (pakiety) na podstawie pisemnej Umowy o udział w imprezie turystycznej. (c) Wyjazdy „szyte na miarę” (Tailor-Made) i indywidualne wyjazdy wielodniowe – programy układane na zamówienie (które stanowią pakiet, jeśli łączą nasze usługi przewodnickie i zakwaterowanie). (d) Samo zakwaterowanie – rezerwowane za naszym pośrednictwem.
- 1.4 Nasze własne apartamenty.** Apartamenty będące własnością MyArctic są wynajmowane wyłącznie za pośrednictwem platformy Airbnb. Do tych pobytów zastosowanie ma oferta Airbnb, regulamin obiektu (house rules) oraz warunki Airbnb, a nie niniejsze Warunki.
- 1.5 Dokumenty umowy i ich ranga.**
- (a) Wyjazdy grupowe: Umowa o udział w imprezie turystycznej, Załącznik nr 1 (program, zakres usług, co cena obejmuje/nie obejmuje) oraz Załącznik nr 2 (Standardowy formularz informacyjny). Jeśli niniejsze Warunki różnią się od podpisanej Umowy, wiążąca jest Umowa. Niniejsze Warunki uzupełniają zapisy Umowy.
 - (b) Pozostałe rezerwacje: Potwierdzenie Rezerwacji, następnie opis wycieczki na stronie myarctic.eu, a następnie niniejsze Warunki.
 - (c) Bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa mają pierwszeństwo przed wszelkimi dokumentami.
- 1.6 Definicje.** „Klient” to osoba, która dokonuje rezerwacji. „Uczestnik” to każda osoba, która bierze udział w wyjeździe. „Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” to zdarzenia pozostające poza naszą racjonalną kontrolą, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków. Przykłady: surowe warunki pogodowe, sztormy, zagrożenie lawinowe, niestabilny lód lub lodowce, warunki złodowacenia morza, aktywność niedźwiedzi polarnych, zarządzenia lub zakazy wydawane przez Gubernatora Svalbardu lub inne władze, zakłócenia na lotniskach lub w ruchu lotniczym, wypadki i akcje ratunkowe, epidemie, wojna, terroryzm, klęski żywiołowe i strajki.
- 1.7 Język.** Wersja angielska regulaminu jest wiążąca. Tłumaczenia udostępniane są wyłącznie dla wygody. Język obsługi przewodnickiej jest określony w opisie wyjazdu.

2. Jakie zasady dotyczą Twojej rezerwacji

Co rezerwujesz	Status rezerwacji	Główne sekcje
Wycieczka jednodniowa (Day Trip) lub pojedyncza aktywność	Pojedyncza usługa, nie stanowi imprezy turystycznej (pakietu)	3–10, 12, 15, 17–19
Wyjazd grupowy (Group Tour)	Impreza turystyczna (Umowa o udział w imprezie turystycznej)	3–11, 15–19
Wyjazd „szyty na miarę” (Tailor-Made) / indywidualny wyjazd wielodniowy	Impreza turystyczna (jeśli zakwaterowanie i nasze usługi przewodnickie są połączone). Działamy jako organizator turystyki.	3–10, 13, 14, 16–19
Samo zakwaterowanie	Działamy wyłącznie jako pośrednik	3–5, 14, 17–19

3. Rezerwacja i umowa

- 3.1 Wyjazdy grupowe.** Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub elektronicznej na formularzu Umowy o udział w imprezie turystycznej. Niezwłocznie przesyłamy Ci kopię lub potwierdzenie na trwałym nośniku (e-mail/PDF). Przed jej zawarciem otrzymujesz Załącznik nr 2 i masz dostęp do Załącznika nr 1, co potwierdzasz podpisując umowę.
- 3.2 Status „Potwierdzony”.** Wyjazd grupowy wymaga minimalnej liczby Uczestników. Gdy zostanie ona osiągnięta, informujemy wszystkich Uczestników, że status wyjazdu zmienił się na „potwierdzony”.
- 3.3 Inne rezerwacje.** Umowa zostaje zawarta, gdy wyślemy Ci Potwierdzenie Rezerwacji (w przypadku rezerwacji online Wycieczek jednodniowych jest to automatyczne potwierdzenie).
- 3.4 Rezerwacja w imieniu innych osób.** Dokonując rezerwacji w imieniu innych osób, oświadczasz, że jesteś do tego upoważniony. Musisz przekazać niniejsze Warunki oraz zasady wycieczki wszystkim Uczestnikom.
- 3.5 Informacje, których potrzebujemy.** Pełne imiona i nazwiska zgodne z paszportem, data urodzenia, numer paszportu lub dowodu osobistego wraz z datą ważności, numer telefonu, e-mail, dane osoby do kontaktu w nagłych wypadkach oraz wszelkie specjalne wymagania (np. dieta), które zaakceptujemy. Podanie informacji o stanie zdrowia jest zawsze dobrowolne (Sekcja 17).
- 3.6 Wiek.** Minimalny wiek jest określony dla każdej wycieczki. Uczestnikom poniżej 18 roku życia musi towarzyszyć osoba dorosła, która ponosi za nich odpowiedzialność i akceptuje niniejsze Warunki w ich imieniu.
- 3.7 Brak prawa do odstąpienia od umowy.** Usługi w zakresie wypoczynku, zakwaterowania oraz imprezy turystyczne oznaczające konkretny dzień lub okres świadczenia nie podlegają ustawowemu, 14-dniowemu prawu do odstąpienia od umowy. Twoje prawa do rezygnacji opisane są w Sekcji 5.
- 3.8** Zmiany w umowie wymagają formy pisemnej lub dokumentowej (e-mail).

4. Ceny i płatności

- 4.1 Co obejmuje cena.** Cena obejmuje wyłącznie usługi wymienione jako „zawarte w cenie” w Załączniku nr 1, opisie wycieczki lub Twojej ofercie. Zazwyczaj cena nie obejmuje: lotów na i ze Svalbardu, posiłków nieoznaczonych jako zawarte w cenie, napojów, ubezpieczenia, atrakcji fakultatywnych, dopłat (do pokoju

jednoosobowego, pojedynczego skutera śnieżnego), udziału własnego w szkodzie określonego w pkt 8.3, kosztów przedłużonego pobytu oraz wydatków osobistych.

4.2 Zmiany cen.

- (a) Wycieczki jednodniowe i Wyjazdy grupowe: cena nie ulega podwyższeniu po potwierdzeniu rezerwacji lub zawarciu umowy.
- (b) Pakiety „szyte na miarę” (Tailor-Made) i indywidualne pakiety wielodniowe: cena jest stała w momencie zawarcia umowy. Możemy ją podwyższyć później tylko wtedy, gdy wzrosną określone koszty – (i) ceny paliwa lub innych źródeł energii, (ii) podatki lub opłaty nałożone przez osoby trzecie, lub (iii) kursy wymiany walut, w przypadku gdy płacimy dostawcy w walucie obcej – i tylko wtedy, gdy Twoja konkretna umowa wyraźnie to przewiduje. Podwyżka nie może przekroczyć faktycznego wzrostu tych kosztów. Powiadomimy Cię o tym na trwałym nośniku (e-mail), podając uzasadnienie i kalkulację, nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem wyjazdu. Podwyżka jest płatna w ciągu 10 dni od naszego zawiadomienia. Jeżeli podwyżka przekracza 8% ceny pakietu, możesz ją zaakceptować lub rozwiązać umowę bez ponoszenia opłat i otrzymać pełny zwrot wszystkich wpłat w ciągu 14 dni. Jeśli odpowiednie koszty spadną, masz prawo do odpowiedniej obniżki ceny, pomniejszonej o nasze rzeczywiste koszty administracyjne.

4.3 Harmonogram płatności – Wyjazdy grupowe i wielodniowe wyjazdy Tailor-Made.

- (a) zaliczka w wysokości 20% w ciągu 3 dni od zawarcia umowy;
- (b) pozostałe 80% nie później niż na 60 dni przed rozpoczęciem wyjazdu;
- (c) w przypadku zawarcia umowy na mniej niż 60 dni przed rozpoczęciem wyjazdu, cała kwota płatna jest w ciągu 3 dni od jej zawarcia.

4.4 Waluta i metoda płatności.

Wyjazdy grupowe: płatność wyłącznie w NOK, przelewem bankowym na konto w NOK podane w Umowie.

Wycieczki jednodniowe i wszystkie inne rezerwacje: przelew bankowy w NOK lub innej akceptowanej przez nas walucie. Płatność kartą w naszym terminalu płatniczym jest możliwa, jeśli na Twoją prośbę wyraźnie się na to zgodzimy.

Ponosisz własne koszty bankowe, koszty przelewu i przewalutowania. Musimy otrzymać pełną należną kwotę w określonej walucie. W przypadku zwrotu kosztów, zwrócimy odpowiednią kwotę należną na podstawie niniejszych Warunków; ponosisz jednak ryzyko wahań kursów walut lub opłat za przelew nałożonych przez Twój bank przy odbiorze środków.

4.5 Wycieczki jednodniowe. Pełna kwota jest płatna w momencie rezerwacji.

4.6 Data płatności i opóźnienia w płatności. Za datę płatności uznaje się datę zaksięgowania środków na naszym koncie. Jeśli brakuje płatności, wysyłamy Ci e-mail z wezwaniem do zapłaty w dodatkowym terminie nie krótszym niż 3 dni. Jeżeli termin ten minie bezskutecznie, możemy rozwiązać umowę. Ma to takie same skutki jak Twoja rezygnacja zgodnie z pkt 5.2.

4.7 Zakwaterowanie rezerwowane za naszym pośrednictwem. Płatność podlega warunkom obiektu, określonym w ofercie. Jeśli pobieramy płatność w imieniu obiektu noclegowego, przekazujemy ją do tego obiektu.

5. Rezygnacja przez Uczestnika

5.1 Forma. Możesz rozwiązać umowę w dowolnym momencie przed rozpoczęciem wyjazdu. Rezygnacja musi mieć formę pisemną lub dokumentową (e-mail na adres info@myarctic.eu) i jest skuteczna z chwilą jej doręczenia do nas.

5.2 Opłata za rezygnację – Wyjazdy grupowe i wielodniowe wyjazdy Tailor-Made.

- 61 dni lub więcej przed rozpoczęciem: 20%
- 60–31 dni przed rozpoczęciem: 50%
- 30–15 dni przed rozpoczęciem: 70%
- 14 dni lub mniej przed rozpoczęciem, albo brak stawiennictwa (no-show): 100%

Powyższe kwoty to wartości standardowe, ustalone z uwzględnieniem czasu pozostałego do rozpoczęcia wyjazdu, spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanych przychodów z alternatywnego wykorzystania usług. Rezerwacje zakwaterowania, sprzętu, przewodników i podwykonawców na Svalbardzie są dokonywane z dużym wyprzedzeniem. Opłata jest potrącana z Twoich wpłat. Jeżeli Twoje wpłaty są niższe niż kwota opłaty, dopłacasz różnicę. Na żądanie uzasadnimy wysokość opłaty.

5.3 Opłata za rezygnację – Wycieczki jednodniowe.

- 22 dni lub więcej przed: 5%
- 21–8 dni przed: 50%
- 7 dni lub mniej przed, albo brak stawiennictwa: 100%

5.4 Zakwaterowanie rezerwowane za naszym pośrednictwem. Obowiązują własne warunki anulacji obiektu. Informujemy Cię o nich przed potwierdzeniem rezerwacji. Niektóre taryfy są bezzwrotne.

5.5 Rozwiązanie umowy bez opłat w wyjątkowych okolicznościach. Możesz rozwiązać umowę o imprezę turystyczną przed jej rozpoczęciem bez wnoszenia opłaty, jeżeli w miejscu docelowym lub jego bezpośrednim sąsiedztwie wystąpią Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację wyjazdu lub przewóz osób do miejsca docelowego. Okoliczności dotyczące wyłącznie Ciebie lub Twojej własnej podróży nie stanowią takich okoliczności. Przykłady: opóźnienie, odwołanie lub zmiana Twojego lotu, utrata przesiadki, overbooking, brak dokumentów podróży, Twoja choroba lub sytuacja w miejscu Twojego zamieszkania.

5.6 Przeniesienie na inną osobę. Możesz przenieść umowę na osobę, która spełnia wszystkie warunki uczestnictwa, w tym posiada ważne prawo jazdy, jeśli osoba ta ma prowadzić skuter śnieżny (Seksja 8). Powiadom nas o tym na trwałym nośniku (e-mail) w rozsądnym terminie przed rozpoczęciem wyjazdu. Powiadomienie złożone co najmniej na 7 dni przed rozpoczęciem uważa się zawsze za rozsądne. Ty i nowa osoba jesteście solidarnie odpowiedzialni za nieopłaconą część ceny oraz za rzeczywiste koszty przeniesienia, które udokumentujemy. Nie pobieramy żadnych innych opłat. Przeniesienie nie jest rezygnacją i nie powoduje naliczenia opłaty z pkt 5.2.

5.7 Zwroty. Zwracamy Ci należne kwoty bez zbędnej zwłoki i w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy, na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy.

5.8 Wycieczki jednodniowe i inne usługi niebędące pakietami. Nie przyznajemy zwrotów kosztów za zmiany tras, chorobę, odwołane lub opóźnione loty ani inne okoliczności poza naszą kontrolą. Jeśli niezwłocznie poinformujesz nas o problemie z lotem, spróbujemy – bez podejmowania jakichkolwiek zobowiązań – przenieść Twoją aktywność na inny termin bezpłatnie, w zależności od dostępności.

5.9 Ubezpieczenie. Zalecamy wykupienie ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży.

6. Zmiany i odwołanie przez MyArctic; realizacja w warunkach arktycznych

6.1 Minimalna liczba uczestników. Minimum podane jest w Załączniku nr 1 lub w opisie wycieczki (obecnie dla Wyjazdów grupowych: 4). W przypadku zgłoszenia mniejszej liczby osób, możemy rozwiązać umowę powiadamiając Cię o tym przed rozpoczęciem wyjazdu. W przypadku imprez turystycznych (pakietów) robimy to nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem (dla wyjazdów dłuższych niż 6 dni), 7 dni (dla wyjazdów trwających 2–6 dni) oraz 48 godzin (dla wyjazdów krótszych niż 2 dni). Zwracamy wszystkie wpłaty w terminie 14 dni, bez dodatkowego odszkodowania. W przypadku Wycieczek jednodniowych możemy zmienić godzinę rozpoczęcia lub odwołać aktywność aż do planowanego startu.

- 6.2 Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności.** Jeśli nie możemy wykonać umowy z powodu takich okoliczności, możemy ją rozwiązać, powiadamiając Cię o tym bez zbędnej zwłoki przed rozpoczęciem. Zwracamy wszystkie wpłaty w terminie 14 dni, bez dodatkowego odszkodowania. W przypadku Wycieczek jednodniowych możemy je również odwołać aż do planowanego startu ze względu na warunki pogodowe, śniegowe, lodowe lub względy bezpieczeństwa, proponując inny termin lub zwrot kosztów.
- 6.3 Nieznaczące zmiany.** Przed rozpoczęciem wyjazdu możemy wprowadzić nieznaczące zmiany, w szczególności w kolejności punktów programu lub godzinach ich rozpoczęcia, o czym poinformujemy Cię wyraźnie na trwałym nośniku (e-mail).
- 6.4 Znaczące zmiany.** Jeżeli przed rozpoczęciem wyjazdu musimy znacząco zmienić główne właściwości usług turystycznych, powiadomimy Cię o tym niezwłocznie na trwałym nośniku. Wyznamy termin, do którego możesz zaakceptować zmianę lub rozwiązać umowę bez wnoszenia opłat. Brak odpowiedzi w wyznaczonym terminie oznacza akceptację zmiany.
- 6.5 Początek i koniec.** Wyjazd rozpoczyna się pierwszego dnia określonego w Załączniku nr 1 i kończy ostatniego dnia w Longyearbyen.
- 6.6 Planowane cele i decyzje przewodnika.** Trasy i cele wskazane w programie (np. Tempelfjorden, lodowiec Larsbreen) są celami planowanymi. Istotą świadczenia jest wyprawa danego rodzaju (wyprawa skuterowa, trekking, rejs) o przybliżonym czasie trwania, prowadzona przez licencjonowanego przewodnika. Przewodnik wybiera trasę i cel oraz decyduje o przerwaniu lub skróceniu aktywności. Przewodnik kieruje się bezpieczeństwem Uczestników, warunkami pogodowymi, stanem lodu i śniegu, obecnością niedźwiedzi polarnych oraz przepisami obowiązującymi na Svalbardzie. Zmiana trasy lub celu na inny o porównywalnym charakterze stanowi należyte wykonanie umowy.
- 6.7 Aktywność, która nie może się odbyć.** Jeżeli dana aktywność nie może się odbyć w żadnej formie, proponujemy bez dodatkowych kosztów świadczenie zastępcze o porównywalnym charakterze (również w innym dniu wyjazdu). Jeżeli zapewnienie świadczenia zastępczego jest niemożliwe, otrzymasz obniżkę ceny odpowiadającą wartości niezrealizowanej usługi. Jeżeli przyczyną są Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, odszkodowanie nie przysługuje.
- 6.8 Problemy z lotami.** Jeśli Twoje loty lub inny transport ulegną opóźnieniu lub odwołaniu, dołożymy wszelkich starań, aby zrealizować program w możliwie najpełniejszym wymiarze. W miarę możliwości zorganizujemy transfer z lotniska w innym terminie, pod warunkiem, że poinformujesz nas o tym niezwłocznie.
- 6.9 Późny przyjazd i wcześniejszy wyjazd.** Punkty programu opuszczone z powodu Twojego późnego przyjazdu lub wcześniejszego wyjazdu (w tym niewykorzystane noclegi) nie podlegają zwrotowi ani wymianie. Nie obciążymy Cię kosztami prób reorganizacji programu, jednak koszty dołączenia do grupy (np. prywatny transport) ponosisz samodzielnie.
- 6.10 Utknięcie na Svalbardzie.** Jeśli nie możesz opuścić Svalbardu w zaplanowanym terminie z przyczyn związanych z transportem lotniczym, koszty przedłużonego pobytu ponosisz samodzielnie, ponieważ transport lotniczy nie jest objęty umową. Pomożemy Ci w znalezieniu zakwaterowania i udostępnimy niezbędne informacje.
- 6.11 Brak gwarancji obserwacji.** Nigdy nie gwarantujemy obserwacji dzikich zwierząt, zorzy polarnej ani określonej pogody. Ich brak nie daje prawa do zwrotu kosztów.

7. Obowiązki Uczestnika i bezpieczeństwo

- 7.1 Autorytet przewodnika.** Musisz stosować się do poleceń przewodnika, zwłaszcza w kwestiach bezpieczeństwa, poruszania się w grupie i procedur związanych z niedźwiedziami polarnymi. Poza zabudowaną częścią Longyearbyen nie możesz opuszczać grupy bez zgody przewodnika. W kwestiach bezpieczeństwa decyzja przewodnika jest ostateczna.

- 7.2 Zdrowie, kondycja fizyczna i mobilność.** Jesteś odpowiedzialny za ocenę swojej sprawności fizycznej i psychicznej w stosunku do programu. Poziom trudności Wyjazdów grupowych jest łatwy/umiarkowany i wymaga przeciętnej sprawności fizycznej (np. kilkugodzinny zimowy trekking, jazda na skuterze śnieżnym, temperatury poniżej zera). W przypadku Wyjazdów grupowych oświadczasz, że nie masz przeciwwskazań zdrowotnych do udziału. **Nasze wielodniowe ekspedycje i Wyjazdy grupowe NIE SĄ odpowiednie dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.** Wycieczki jednodniowe mogą być odpowiednie tylko wtedy, gdy jest to wyraźnie określone w opisie danej wycieczki. W przypadku indywidualnych wyjazdów Tailor-Made, jeśli przed dokonaniem rezerwacji poinformujesz nas o ograniczonej sprawności ruchowej, przygotujemy specyficzny plan podróży dostosowany do Twoich potrzeb. Możesz dobrowolnie poinformować nas o istotnych kwestiach zdrowotnych (alergie, choroby przewlekłe, leki) wyłącznie ze względów bezpieczeństwa (Sekcja 17).
- 7.3 Alkohol i narkotyki.** Spożywanie alkoholu i środków odurzających przed i w trakcie aktywności, a w szczególności przed i w trakcie jazdy skuterem śnieżnym, psimi zaprzęgami i trekkingu, jest całkowicie zabronione.
- 7.4 Prawo Svalbardu.** Musisz przestrzegać przepisów obowiązujących na Svalbardzie, w szczególności ustawy o ochronie środowiska Svalbardu. Grzywny lub inne sankcje nałożone na Ciebie przez Gubernatora Svalbardu lub inne władze są wyłącznie Twoją odpowiedzialnością.
- 7.5 Broń i drony.** Prywatna broń palna i materiały pirotechniczne nie są dozwolone na żadnym z wyjazdów. Tylko nasi licencjonowani przewodnicy noszą broń palną. Drony mogą być używane wyłącznie za naszą uprzednią pisemną zgodą i zgodnie z przepisami obowiązującymi na Svalbardzie.
- 7.6 Wykluczenie.** My (za pośrednictwem przewodnika) możemy wykluczyć Cię z aktywności, jeśli Twój stan (np. pod wpływem alkoholu) lub zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu lub grupy, stanowi poważną uciążliwość lub jeśli nie stosujesz się do poleceń. Wykluczenie z przyczyn leżących po Twojej stronie nie uprawnia do zwrotu kosztów. Jeśli wyjazd zostanie opóźniony, zmieniony lub odwołany z powodu niestosowania się Uczestnika do poleceń, Uczestnik ten może zostać pociągnięty do odpowiedzialności za dodatkowe koszty.
- 7.7 Akceptacja Ryzyka.** Uczestnictwo w aktywnościach w dzikiej przyrodzie Arktyki wiąże się z nieodłącznym, nieuniknionym ryzykiem, w tym m.in. ekstremalną pogodą, lawinami, niestabilnym lodem lub lodowcami oraz spotkaniami z niedźwiedziami polarnymi. Rezerwując wyjazd u nas, przyjmujesz do wiadomości i akceptujesz te nieodłączne ryzyka.
- 7.8 Gubernator Svalbardu.** Gubernator Svalbardu (Sysselmesteren) posiada najwyższą władzę nad aktywnościami w terenie (wilderness). Jeśli Gubernator, lub nasi przewodnicy działający zgodnie z svalbardzkimi przepisami bezpieczeństwa, zarządzi przerwanie wycieczki lub Twoją natychmiastową ewakuację ze względu na zagrożenie bezpieczeństwa lub nieprzestrzeganie przez Ciebie zasad, MyArctic nie ponosi odpowiedzialności za zwrot jakichkolwiek kosztów lub koszty przedłużonego pobytu.
- 7.9 Szkody.** Odpowiadasz na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone z Twojej winy nam, obiektom noclegowym oraz osobom trzecim.
- 7.10 Odzież.** Zapewniamy sprzęt techniczny wymieniony w programie. Ty zabierasz rzeczy z listy „co ze sobą zabrać”. Możemy odmówić udziału osobom nieodpowiednio ubranym, bez prawa do zwrotu kosztów.
- 7.11 Dokumenty podróży.** Svalbard nie należy do strefy Schengen, a dokumenty są sprawdzane podczas podróży na Svalbard i ze Svalbardu. Wymagany jest ważny paszport lub (w przypadku obywateli UE/EOG) ważny dowód osobisty. Obywatele RP nie potrzebują wizy. Uzyskanie wymaganych dokumentów podróży należy do Ciebie, a my nie ponosimy odpowiedzialności za konsekwencje braku dokumentów.
- 7.12 Dotarcie na miejsce zbiórki.** Za punktualne przybycie na miejsce zbiórki odpowiadasz wyłącznie Ty. Nie sprzedajemy, nie rezerwujemy ani nie pośredniczymy w sprzedaży biletów lotniczych i nie odpowiadamy za ich realizację. Zdecydowanie zalecamy przyjazd na minimum jeden dzień przed pierwszą aktywnością.

8. Skutery śnieżne i powierzony sprzęt

- 8.1 Prawo jazdy.** Uczestnik, który będzie prowadził skuter śnieżny oświadcza, że posiada ważne prawo jazdy kategorii B lub A. Musi okazać fizyczny dokument (kopie cyfrowe nie są akceptowane) przewodnikowi przed jazdą i mieć go przy sobie podczas jazdy. Bez tego Uczestnik może wziąć udział wyłącznie jako pasażer, bez prawa do zwrotu kosztów. Pasażerowie nie muszą posiadać prawa jazdy.
- 8.2 Współdzielenie.** Skuter śnieżny jest przydzielany 2 osobom (kierowca i pasażer). Pojedynczy skuter jest dostępny za dopłatą, jeśli wskazuje na to Załącznik nr 1 lub opis wycieczki.
- 8.3 Udział własny.** Skutery śnieżne są ubezpieczone. W przypadku uszkodzenia skutera z winy Uczestnika (w tym brawury lub ignorowania poleceń), Uczestnik ponosi odpowiedzialność do kwoty udziału własnego wynoszącej 8 000 NOK za zdarzenie.
- 8.4 Pełna odpowiedzialność.** Limit z pkt 8.3 nie ma zastosowania, a Uczestnik odpowiada za szkodę w pełnej wysokości, jeżeli szkoda powstała umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, pod wpływem alkoholu lub narkotyków, lub jeżeli ubezpieczyciel odmówi wypłaty odszkodowania z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
- 8.5 Inny sprzęt.** Uczestnik odpowiada, do wartości sprzętu, za utratę lub uszkodzenie z jego winy pozostałego powierzonego mu sprzętu.

9. Ubezpieczenie i akcje poszukiwawczo-ratownicze (SAR)

- 9.1 Ubezpieczenie SAR.** Pokrywamy koszty ubezpieczenia SAR obowiązującego na Svalbardzie dla wszystkich Uczestników podczas organizowanych przez nas atrakcji.
- 9.2 Czego nie zawiera cena.** Ubezpieczenie kosztów leczenia, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków i ubezpieczenie kosztów rezygnacji nie są wliczone w cenę.
- 9.3 Wymagane ubezpieczenie – wyjazdy wielodniowe.** W przypadku Wyjazdów grupowych i wielodniowych wyjazdów Tailor-Made, każdy Uczestnik musi wykupić własną polisę, która:
- (a) obejmuje Norwegię, w tym Svalbard;
 - (b) obejmuje koszty leczenia z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż 100 000 EUR, w tym koszty ratownictwa i transportu medycznego (również lotniczego) do szpitala na kontynencie oraz repatriację;
 - (c) obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków;
 - (d) obejmuje amatorskie uprawianie sportów zimowych, w tym jazdę na skuterze śnieżnym jako kierowca i pasażer.
- 9.4 Wycieczki jednodniowe.** Zdecydowanie zalecamy posiadanie ubezpieczenia podróznego obejmującego aktywności w Arktyce i ewakuację medyczną.
- 9.5 Nasze ubezpieczenie i zabezpieczenia.** Posiadamy ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej oraz wpłaciliśmy gwarancję wymaganą przez Gubernatora Svalbardu, która pokrywa m.in. koszty akcji ratunkowych związanych z naszymi aktywnościami przewodnickimi.

10. Odpowiedzialność, niezgodności, reklamacje i spory

- 10.1** Odpowiadamy za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, niezależnie od tego, czy wykonujemy je sami, czy za pośrednictwem innych dostawców.
- 10.2 Zgłoś nam problem natychmiast.** Jeżeli usługa nie jest zgodna z ustaleniami, należy niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie wyjazdu, powiadomić o tym przewodnika lub nas: tel. +47 966 96 363 (całodobowo) lub info@myarctic.eu. Brak powiadomienia może zostać wzięty pod uwagę przy ustalaniu obniżki ceny lub odszkodowania.

- 10.3** Usuniemy niezgodność, chyba że jest to niemożliwe lub wiąże się z nieproporcjonalnymi kosztami.
- 10.4** Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli udowodnimy, że niezgodność wynika z winy Uczestnika, osoby trzeciej niezwiązanej ze świadczeniem usług (i była nie do przewidzenia lub nie do uniknięcia), lub z powodu Nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
- 10.5 Limit odpowiedzialności.** Nasze odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ograniczone jest do trzykrotności całkowitej ceny wyjazdu. Limit ten nie dotyczy szkód na osobie ani szkód wyrządzonych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa. Żadne postanowienie niniejszych Warunków nie ogranicza odpowiedzialności, której nie można ograniczyć na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 10.6 Reklamacje.** Skargi i reklamacje należy przysyłać pisemnie lub e-mailem na adres info@myarctic.eu. Odpowiadamy w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji.
- 10.7 Pozasądowe rozwiązywanie sporów.** Spory mogą być rozpatrywane pozasądowo przez norweską komisję ds. skarg na imprezy turystyczne (Pakkereisenemnda). Uczestnik będący konsumentem z Polski może również zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumenckiego lub miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów.
- 10.8 Pomoc.** Jeśli znajdziesz się w trudnej sytuacji, udzielimy Ci niezbędnej pomocy. Jeśli trudność powstała z Twojej winy umyślnej lub niedbalstwa, możemy domagać się zwrotu uzasadnionych kosztów udzielenia pomocy.
- 10.9 Usługi poza pakietami (Non-package services).** W przypadku Wycieczek jednodniowych (Day Trips) oraz w przypadku usług podmiotów trzecich załatwianych w ramach pośrednictwa, nasza odpowiedzialność podlega właściwym przepisom prawa. Nie odpowiadamy za wypadki ani straty będące poza naszą kontrolą. Twoje rzeczy osobiste i wartościowe przedmioty podróżują na Twoje własne ryzyko, chyba że strata powstała z naszej winy.

11. Wyjazdy grupowe (Imprezy turystyczne / pakiety)

- 11.1 Przedmiot.** Udział w imprezie turystycznej na Svalbardzie na warunkach opisanych w Załączniku nr 1.
- 11.2 Co jest, a co nie jest objęte umową.** Odpowiadamy za usługi świadczone na miejscu. Umowa nie obejmuje lotów ani innego transportu na Svalbard i ze Svalbardu. Cena obejmuje transfer z lotniska w Longyearbyen do miejsca zakwaterowania i z powrotem, a także transfery na miejscu uwzględnione w programie.
- 11.3 Minimalna liczba uczestników.** Minimalna liczba Uczestników jest określona w Załączniku nr 1 (obecnie 4). Zobacz pkt 3.2 i 6.1.
- 11.4 Zakwaterowanie.** Podczas Wyjazdu grupowego zakwaterowanie jest częścią pakietu. Odpowiadamy za nie jako organizator. Standard opisany jest w Załączniku nr 1. Pokój jednoosobowy lub pokój z prywatną łazienką dostępny jest za dopłatą w miarę dostępności.
- 11.5 Atrakcje fakultatywne** nie stanowią części pakietu (Seksja 15).
- 11.6 Ochrona z tytułu imprezy turystycznej.** Zastosowanie mają Sekcja 16 oraz Załącznik nr 2 (Standardowy formularz informacyjny).

12. Wycieczki jednodniowe (Day Trips)

- 12.1** Pełna płatność w momencie rezerwacji (pkt 4.5). Skala kosztów anulacji w pkt 5.3.
- 12.2** Warunki zawarte na stronie z opisem wycieczki (minimalny wiek, minimalna liczba uczestników, sprzęt, prawo jazdy, co należy zabrać) stanowią część umowy.

- 12.3** Możemy odmówić udziału Uczestnikowi, który jest nieodpowiednio ubrany lub znajduje się pod wpływem alkoholu/narkotyków, bez prawa do zwrotu kosztów.
- 12.4** Jeśli będziemy musieli dostosować zaplanowaną trasę ze względów bezpieczeństwa, nie przysługuje zwrot pieniędzy w przypadku zrealizowania samej istoty (substancji) wycieczki (pkt 6.6).

13. Wyjazdy „szyte na miarę” (Tailor-Made) i indywidualne wyjazdy wielodniowe

- 13.1 Proces.** Przesyłasz nam swoje daty, wielkość grupy i zainteresowania. Przygotowujemy dzień po dniu ofertę (proposal) wraz z ceną całkowitą. Oferta jest ważna przez 10 dni i jest uzależniona od dostępności. Umowa zostaje zawarta, gdy zaakceptujesz ją na piśmie, wpłacisz zaliczkę (pkt 4.3) i otrzymasz nasze Potwierdzenie Rezerwacji.
- 13.2 Co organizujemy.** Nasze własne aktywności z przewodnikiem i transfery; rezerwacje w hotelach i pensjonatach; rezerwacje w restauracjach; doradztwo w pakowaniu i wypożyczaniu sprzętu.
- 13.3 Status Twojej rezerwacji.** Jeżeli plan Twojego wyjazdu „szytego na miarę” łączy zakwaterowanie i nasze aktywności z przewodnikiem, stanowi to umowę o udział w imprezie turystycznej. Działamy wtedy jako organizator i Sekcje 5–10 oraz 16 mają zastosowanie do całej rezerwacji.
- 13.4 Płatności i anulacja.** Zastosowanie mają harmonogram płatności z pkt 4.3 i opłaty za anulację z pkt 5.2. Anulacja zakwaterowania podlega zasadom z pkt 5.4. Wszelkie konkretne, bezzwrotne koszty podmiotów trzecich (np. prywatne czartery, bilety na wydarzenia), które przekraczają nasze standardowe opłaty za anulację, zostaną wyraźnie wskazane w zaakceptowanej przez Ciebie ofercie i na Potwierdzeniu Rezerwacji.
- 13.5 Wielkość grupy.** Cena opiera się na wielkości grupy określonej w ofercie. Jeśli liczba podróżnych spadnie, dokonujemy ponownej kalkulacji ceny, ponieważ koszty stałe (przewodnik, pojazd, łódź) nie spadają proporcjonalnie.
- 13.6 Elastyczność.** Nasi przewodnicy dostosowują plan do pogody i panujących warunków, a priorytetem jest bezpieczeństwo (pkt 6.6). Jeśli Twój prywatny przewodnik nie będzie mógł pracować (np. z powodu choroby), zapewnimy zastępstwo o równoważnych kwalifikacjach.
- 13.7 Kontakt.** Otrzymujesz lokalny kontakt WhatsApp na czas pobytu. Nie jest to służba ratunkowa (emergency service). Numerem alarmowym jest +47 966 96 363.
- 13.8 Restauracje.** Za posiłki płaci się na miejscu, o ile nie zaznaczono w ofercie, że są wliczone w cenę. Opłaty pobierane przez restauracje z tytułu późnego anulowania rezerwacji lub niepojawienia się (no-show) ponosisz Ty.
- 13.9 Twoje własne rezerwacje.** Nie odpowiadamy za loty ani inne usługi zarezerwowane przez Ciebie na własną rękę.

14. Zakwaterowanie

- 14.1 Nasza rola.** W rezerwacjach obejmujących wyłącznie samo zakwaterowanie (accommodation-only) działamy ściśle jako pośrednik. Umowa o zakwaterowanie jest zawierana pomiędzy Tobą a obiektem, a obowiązują warunki płatności i anulacji ustalone przez dany obiekt. Jednakże w przypadku Wyjazdów grupowych oraz pakietów Tailor-Made, gdzie zakwaterowanie jest połączone z naszymi aktywnościami prowadzonymi przez przewodnika, tworząc w ten sposób pakiet, zakwaterowanie to jest częścią tego pakietu i odpowiadamy za nie jako organizator (Sekcje 11.4, 13.3).
- 14.2 Standardy.** Zakwaterowanie na Svalbardzie jest często prostsze i dysponuje mniejszym metrażem niż na kontynencie. Zdjęcia i opisy mają charakter poglądowy. Konkretny pokój lub typ łóżka są gwarantowane tylko w przypadku wyraźnego potwierdzenia.

- 14.3 Zameldowanie i wymeldowanie.** Godziny zameldowania (check-in) i wymeldowania (check-out) są ustalane przez obiekt. Wcześniejsze zameldowanie lub późne wymeldowanie zależą od dostępności i mogą podlegać opłacie. Pokoje mogą być użytkowane wyłącznie przez osoby wskazane w rezerwacji.
- 14.4 Regulamin obiektu.** Musisz przestrzegać regulaminu wewnętrznego obiektu (house rules – zdejmowanie obuwia zewnętrznego, zakaz palenia, cisza nocna, zakaz wnoszenia broni). Odpowiadasz za wyrządzone przez siebie szkody (pkt 7.9).
- 14.5 Jeżeli pokój nie jest dostępny.** Pomożemy w znalezieniu równej lub lepszej alternatywy.
- 14.6 Dodatkowe noce.** Zalecamy zarezerwowanie dodatkowych nocy przed i po zaplanowanych u nas aktywnościach jako bufor bezpieczeństwa w razie opóźnień w podróży.
- 14.7 Nasze własne apartamenty.** Patrz pkt 1.4.

15. Atrakcje fakultatywne i usługi podmiotów trzecich

- 15.1** Opcjonalne i dodatkowe atrakcje wymienione w Załączniku nr 1 lub w ofercie (w szczególności w czasie wolnym) nie są objęte ceną wyjazdu ani umową z nami. Są one świadczone przez niezależnych operatorów na podstawie odrębnych umów, które zawierasz i opłacasz bezpośrednio u nich.
- 15.2** Nasza ewentualna pomoc w wyborze lub rezerwacji takich atrakcji ma charakter wyłącznie informacyjny. Nie czyni nas to stroną tych umów ani nie czyni nas odpowiedzialnymi za ich należyte wykonanie.

16. Zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności

- 16.1** W przypadku imprez turystycznych (pakietów), MyArctic AS posiada zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w norweskim funduszu gwarancyjnym Reisegarantifondet (RGF), zgodnie z norweską ustawą o imprezach turystycznych (lov om pakkereiser og reisegaranti mv. z 15 czerwca 2018 r. nr 32).
- 16.2** Kontakt: Reisegarantifondet, c/o Ekko Advokatfirma AS, Filipstad Brygge 2, 0252 Oslo, Norwegia · tel. +47 51 85 99 40 · firmapost@rgf.no · www.reisegarantifondet.no. Możesz skontaktować się bezpośrednio z RGF, jeżeli z powodu naszej niewypłacalności odmówiono Ci świadczenia usług.
- 16.3** Usługi zawarte za naszym pośrednictwem bezpośrednio z podmiotem trzecim nie są częścią imprezy turystycznej.
- 16.4** Standardowy Formularz Informacyjny (Załącznik nr 2) jest również dostępny na stronie myarctic.eu/package-information.

17. Dane osobowe

- 17.1 Administrator.** My Arctic AS (info@myarctic.eu).
- 17.2 Cele i podstawy prawne.** Przetwarzamy Twoje dane w celu zawarcia i wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych, w tym rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Informacje o stanie zdrowia, które podajesz dobrowolnie, są wykorzystywane wyłącznie w celu zapewnienia Ci bezpieczeństwa, ściśle na podstawie Twojej wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO), którą możesz wycofać w dowolnym momencie. W przypadku Wyjazdów Grupowych (Group Tours) i pakietów wielodniowych, zgoda ta jest wyrażana w podpisanej Umowie o udział w imprezie turystycznej. W przypadku rezerwacji online (Wycieczki Jednodniowe / Day Trips), jeśli zdecydujesz się podać dane dotyczące zdrowia, musisz zaznaczyć pole wyraźnej zgody (checkbox) podczas procesu rezerwacji (checkout). W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia możemy wykorzystać te dane w celu ochrony Twoich żywotnych interesów (art. 9 ust. 2 lit. c RODO).

- 17.3 Odbiorcy.** Podmioty uczestniczące w realizacji wyjazdu (obiekty noclegowe, operatorzy atrakcji, ubezpieczyciel SAR), a w razie wypadku służby ratunkowe, medyczne oraz odpowiednie organy władzy.
- 17.4 Przechowywanie.** Przez czas trwania umowy, następnie przez 5 lat zgodnie z wymogami norweskiej ustawy o rachunkowości, oraz przez okres przedawnienia roszczeń.
- 17.5 Twoje prawa.** Dostęp, sprostowanie, usunięcie, ograniczenie, przenoszenie danych, sprzeciw oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Datatilsynet w Norwegii, lub Prezesa UODO w Polsce). Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania umowy, z wyjątkiem danych zdrowotnych, których podanie jest całkowicie dobrowolne.
- 17.6** Nasza Polityka Prywatności (myarctic.eu/privacy-policy) dotyczy funkcjonowania naszej witryny i działań marketingowych.

18. Zdjęcia i media

Nasi przewodnicy mogą robić zdjęcia i nagrywać wideo podczas wycieczek. Wykorzystamy zdjęcia, na których jesteś wyraźnie rozpoznawalny, w celach marketingowych tylko i wyłącznie wtedy, gdy udzielisz nam na to przed wycieczką lub w jej trakcie wyraźnej zgody (opt-in). Prosimy o poszanowanie prywatności innych Uczestników podczas robienia własnych zdjęć.

19. Postanowienia końcowe

- 19.1 Prawo właściwe.** Zastosowanie ma prawo norweskie, w szczególności ustawa o imprezach turystycznych (pakkereiseloven), z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów ochrony konsumentów w kraju stałego miejsca zamieszkania konsumenta.
- 19.2 Spory.** Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Spory będą rozstrzygane przez sądy norweskie, z tym zastrzeżeniem, że konsumenci zamieszkali w państwie członkowskim UE/EOG mogą wytoczyć powództwo w sądach kraju swojego zamieszkania. Wszelkie postępowania wytaczane przez MyArctic przeciwko konsumentowi będą wytaczane wyłącznie przed sądami kraju, w którym konsument ma miejsce zamieszkania.
- 19.3 Forma.** Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej. Wszelkie zmiany wymagają formy pisemnej lub dokumentowej (e-mail). Zapewniamy kopię lub potwierdzenie umowy na trwałym nośniku (e-mail/PDF).
- 19.4 Wersja.** Warunki obowiązujące w momencie dokonywania rezerwacji mają zastosowanie do tej rezerwacji.
- 19.5 Rozdzielność postanowień (salwatoryjność).** Jeżeli którekolwiek z postanowień okaże się nieważne, pozostała część pozostaje w mocy.
- 19.6 Kontakt.** My Arctic AS · Vei 238 40, 9170 Longyearbyen · org. no. 934 057 899 · info@myarctic.eu · alarmowy +47 966 96 363.