

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez VERO TRAVEL obowiązujące od dnia 06.03.2025 r.

Dane organizatora imprez turystycznych (w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017):

VERO TRAVEL Beata Wilk z siedzibą w Opolu, ul. Krakowska 37; Zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 20598, Wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod numerem 5065, Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Opolskiego pod numerem 069, Gwarancja Ubezpieczeniowa udzielona przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. dot. kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną o numerze M527822 na kwotę 1.557.043 zł, numer REGON 531208198, numer NIP 7541520424.

ZAWARCIE UMOWY

1. Stronami umowy o udział w imprezie turystycznej są Biuro Podróży VERO TRAVEL oraz Klient zawierający umowę o udział w imprezie turystycznej (zwanej dalej „Umową”). Umowa wchodzi w życie z chwilą jej zawarcia. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej.
2. Zawarcie umowy udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez VERO TRAVEL w formie pisemnej następuje po:
 - a) zapoznaniu się z ofertą, niniejszymi ogólnymi warunkami uczestnictwa (zwanymi dalej „OWU”) - które są integralną częścią umowy z Klientem oraz informacjami dodatkowymi, dotyczącymi określonej oferty turystycznej. Zawierając Umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z OWU i je akceptuje;
 - b) złożeniu w VERO TRAVEL lub u jego Przedstawiciela/Agenta podpisanej Umowy. Umowę każdy Klient podpisuje osobiście, a za osobę niepełnoletnią rodzic lub jej prawny opiekun. Umowę zawrzeć może wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada pełną zdolność do takich czynności. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają umowę na rzecz zgłaszanych osób i są odpowiedzialne za ich informowanie o wszystkich szczegółach dotyczących oferty;
 - c) wpłacie zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy;Klient zobowiązany jest do dostarczenia pełnych danych i ewentualnej dokumentacji wymaganej do realizacji imprezy.

ZAPŁATA ZA UCZESTNICTWO W IMPREZIE

1. Po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji, należy w dniu podpisania Umowy wpłacić zaliczkę w wysokości 30% ceny imprezy określonej w PLN. Dopłata do 100% powinna nastąpić na minimum 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient wpłaca od razu 100% ceny. Wpłata może nastąpić w biurze VERO TRAVEL, u agenta, lub bezpośrednio na rachunek bankowy.
2. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, cena imprezy turystycznej obejmuje: przelot/przejazd, transfery, zakwaterowanie, wyżywienie według oferty, opiekę rezydenta/pilota, ubezpieczenie KL, NNW oraz bagażu, a także składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy. Cena imprezy nie obejmuje innych należności, które nie są wyraźnie wskazane w Umowie, a w szczególności nie obejmuje opłat wizowych, celnych, bankowych, kosztów dojazdów z miejsca zamieszkania do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej i z powrotem, kosztów parkingu, opłat za serwisy hotelowe, bagażowe, napiwków, kosztów rozmów telefonicznych, połączeń internetowych oraz innych opłat niewymienionych w katalogach VERO TRAVEL lub wynikających z dodatkowych życzeń Klientów lub ze stosownych przepisów, aktów czy zarządzeń właściwych władz administracyjnych.

REZYGNACJA Z IMPREZY

1. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient powinien natychmiast powiadomić pisemnie o tym fakcie VERO TRAVEL. Za datę rezygnacji uważa się datę otrzymania informacji przez VERO TRAVEL.
2. Klient ponosi koszty rezygnacji poniesione przez VERO TRAVEL w związku z rezygnacją Klienta oraz części wynagrodzenia VERO TRAVEL odpowiadającej jego dotychczasowym czynnościom poczynionym w celu wykonania imprezy, pomniejszone o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, z uwzględnieniem kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania.
3. Wysokość opłaty o której mowa w ust. 2 zostanie ustalona po zakończeniu imprezy turystycznej i weryfikacji wszystkich jej kosztów. Forma ewentualnego zwrotu wpłaconej kwoty zostanie każdorazowo ustalona z Klientem.
4. Klient może bez zgody VERO TRAVEL przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa powyżej, jest skuteczne wobec VERO TRAVEL, jeżeli Klient zawiadomi go o tym nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez VERO TRAVEL w wyniku zmiany, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
5. Zmiana umowy w zakresie innym niż określony w ust. 4 jest każdorazowo możliwa za zgodą VERO TRAVEL, które wyraża zgodę uwzględniając dostępność miejsc i ewentualną różnicę w cenie imprezy turystycznej oraz koszty zmiany Umowy. Zmiana Umowy przez Klienta, skutkująca zmianą sezonu turystycznego, traktowana jest jako odstąpienie od Umowy ze skutkami przewidzianymi w niniejszym rozdziale.
6. Za odstąpienie od umowy (rezygnację) traktuje się także: odwołanie udziału w imprezie, niestawienie się w miejscu rozpoczęcia imprezy, jak i niezapłacenie w terminie określonym w Umowie ceny imprezy lub jej części.

7. Klient może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie, w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia.
8. Klient będący konsumentem (zwany dalej "Konsumentem"), który zawarł Umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa, w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez Konsumenta.

REALIZACJA IMPREZY

1. VERO TRAVEL jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową, jak i za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie przedstawiciela VERO TRAVEL (lub jego kontrahenta) w celu umożliwienia niezwłocznego przywrócenia stanu zgodnego z Umową.
2. Gdy po zawarciu Umowy nastąpią nieprzewidziane wcześniej odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w Umowie, Klient zostanie o nich powiadomiony przed rozpoczęciem podróży. Jeśli zmianie ulegną istotne warunki Umowy (tzn.: zakres i standard oferowanych świadczeń), Klient powinien niezwłocznie poinformować VERO TRAVEL, czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.
3. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec VERO TRAVEL za wyrządzone szkody podczas podróży i pobytu. Każdy Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża, w tym krajów tranzytowych, w szczególności przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych, sanitarnych, przewozowych, oraz związanych z bezpieczeństwem i innych. VERO TRAVEL zobowiązane jest do podania, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych docelowego kraju.
4. Klienci posiadający obywatelstwo inne niż polskie zobowiązani są poinformować o tym fakcie VERO TRAVEL przy zawieraniu Umowy. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Wszyscy Klienci, w tym dzieci, podróżujący do krajów spoza Strefy Schengen muszą posiadać ważny paszport.
5. Jeśli wykonanie usług stanowiących istotną część programu jest niemożliwe, VERO TRAVEL zobowiązane jest, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać odpowiednie świadczenia zastępcze, możliwe do zrealizowania w ramach danej imprezy. Klient może nie wyrazić zgody na wykonanie świadczeń zastępczych, gdy ich standard jest niższy w stosunku do świadczeń określonych w Umowie i żądać obniżenia ceny. W przypadku, gdy niezgodność świadczenia istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a VERO TRAVEL, pomimo wezwania Klienta, nie przywraca stanu zgodnego z Umową, Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z Umową, z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, VERO TRAVEL ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta przez okres 3 nocy, w miarę możliwości w obiekcie o kategorii równoważnej do określonej w Umowie. VERO TRAVEL jest zobowiązane udzielić klientowi:
 - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - b) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
7. VERO TRAVEL może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez VERO TRAVEL.
8. VERO TRAVEL może, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, dokonać jednostronnie zmiany Umowy, gdy zmiana jest nieznaczna, a Klient został o zmianie poinformowany w sposób jasny i zrozumiały.
9. Klient ma prawo do świadczeń wykupionych zgodnie z Umową.

ODWOŁANIE IMPREZY

1. VERO TRAVEL zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć, siła wyższa) bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych.
2. VERO TRAVEL może również odwołać imprezę, jeżeli brak jest wymaganego minimum Klientów (zakładana liczba rezerwacji dla imprez autokarowych wynosi 45 osób, a dla imprez lotniczych 15 osób).
3. VERO TRAVEL informuje Klienta o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz nie później niż:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lubVERO TRAVEL nie może zrealizować Umowy po wystąpieniu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
4. W przypadku odwołania imprezy Klient ma prawo, według własnego wyboru do:
 - a) natychmiastowego otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat,
 - b) uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie,
5. VERO TRAVEL dokonuje zwrotu poniesionych w/w opłat i wpłat, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

ZMIANA CENY

1. VERO TRAVEL zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy w przypadku znacznego wzrostu kursu walut, kosztów transportu, opłat urzędowych lub podatków. Wzrost cen będzie skuteczny w stosunku do Klienta wyłącznie po doręczeniu mu pisemnego zawiadomienia co najmniej 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.
2. Klient ma prawo do obniżki ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, przy czym obniżenie kosztów musi być bezpośrednim skutkiem przypadków określonych w ust. 1.

UBEZPIECZENIA

1. Podpisując Umowę Klient deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie, zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji medycznej.
2. VERO TRAVEL na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 527522 z dnia 01.10.2024, 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.

REKLAMACJA I SKARGI

1. Wszelkie reklamacje oraz skargi dotyczące usług winny być wniesione indywidualnie, po powrocie do kraju, nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty zakończenia imprezy. Na prawidłowo zgłoszone reklamacje VERO TRAVEL udzieli odpowiedzi w ciągu 21 dni od ich otrzymania, a w sprawach wymagających wyjaśnienia poza granicami kraju, w ciągu 30 dni. Odpowiedź VERO TRAVEL może zostać udzielona w formie pisemnej, a także na innym trwałym nośniku informacji.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz imprezy turystycznej, a w szczególności numer rezerwacji oraz imię i nazwisko Klienta.
3. VERO TRAVEL informuje, że istnieją pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmioty uprawnione, wpisane do rejestru, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Konsumentom na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia WE nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) przysługuje prawo do skorzystania z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (platforma ODR).

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 RODO (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1) informujemy, że w związku z zawieraniem umów o udział w imprezie turystycznej:

1. administratorem danych osobowych przetwarzanych jest **Biuro Podróży VERO TRAVEL Wilk Beata, ul. Krakowska 37, 45-075 Opole, NIP: 7541520424**, adres poczty elektronicznej: biuro@verotravel.pl
2. ustanowiony został Inspektor Ochrony Danych Osobowych, kontakt z nim jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej: rodo@verotravel.pl,
3. odbiorcami danych osobowych będą podmioty zewnętrzne, przetwarzające dane w imieniu Administratora na podstawie stosownych umów powierzenia, w tym: biuro rachunkowe, firmy, które wspomagają VERO TRAVEL w zakresie usług IT, przechowywania danych, przetwarzania płatności oraz podmioty uczestniczące w realizacji danego zlecenia/usługi, dostawcy odpowiedzialni za przygotowania do podróży, m.in. linie lotnicze, hotele, firmy transportowe; dane mogą zostać podane również m.in. w celu przeprowadzenia kontroli granicznej, zapewnienia bezpieczeństwa i zwalczania terroryzmu, bądź dowolnych innych celów, które władze danych państw mogą uznać za właściwe,
4. pozyskane dane osobowe mogą być przesyłane i przechowywane poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG); mogą być przetwarzane przez organizacje działające poza EOG, które pracują dla VERO TRAVEL lub dla jednego z naszych dostawców (np. w związku z organizowaniem imprez turystycznych na Ukrainie), w związku z czym wprowadzone zostały odpowiednie zabezpieczenia w celu udostępniania danych osobowych- zabezpieczenia te obejmują m.in. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz odpowiednie środki bezpieczeństwa,
5. dane osobowe przetwarzane będą w celu:
 - a) realizacji usług świadczonych przez Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (w celu wykonania umowy udziału w imprezie turystycznej lub podjęcia działań na żądanie Klienta do podjęcia pewnych działań przed zawarciem umowy);
 - b) przesyłania wiadomości marketingowych produktów i usług własnych przez Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawny interes Administratora);
 - c) wysyłania informacji handlowych przez Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (jeżeli zgoda została wyrażona przez daną osobę);
 - d) spełnienia zobowiązania prawnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, np. w celu rozpatrzenia reklamacji.
6. dane osobowe przechowywane będą w oparciu o uzasadniony interes realizowany przez Administratora (dane przetwarzane będą do momentu ustania przetwarzania w celach planowania biznesowego) oraz przez okres wynikający z przedawnienia roszczeń, przepisów prawa podatkowego, czy innych praw w tym zakresie, a jeżeli po upływie tego okresu dane będą potrzebne do zgodnych z prawem celów analitycznych, historycznych lub innych celów, podejmiemy odpowiednie kroki w celu ich anonimizacji,
7. Klienci posiadają prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych (wydanie pierwszej kopii danych jest darmowe, za kolejne Administrator może naliczyć opłatę), prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (aby przetwarzać dane w niektórych celach związanych ze swoją działalnością Administrator poprosił o zgodę; zgoda ta może być w dowolnym momencie cofnięta, skutek będzie

następujący: przetwarzanie, które dokonane zostało przed cofnięciem zgody nie przestanie być zgodne z prawem, natomiast po cofnięciu zgody Administrator nie będzie przetwarzał danych w celach, dla których zgoda była wyrażona),

8. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
9. podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umów o udział w imprezie turystycznej jest warunkiem zawarcia umowy z Administratorem. Klient zobowiązany jest do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości świadczenia usług przez Administratora.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie postanowienia Umowy oraz OWU są zgodne z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2016 r. poz. 380), zwanej dalej *Kodeksem Cywilnym* oraz przepisami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017) (Dz.U. z 2017r. poz. 2361 oraz z 2018r. poz. 650), zwanej dalej *Ustawą o usługach turystycznych*.
2. W sprawach nieuregulowanych zapisami Umowy i OWU, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie osiągnięcia porozumienia, przez właściwy wydział cywilny sądu powszechnego.
3. W przypadku niewypłacalności, VERO TRAVEL przekazuje Marszałkowi Województwa Opolskiego wykaz umów ograniczony do umów, które nie zostały lub nie zostaną zrealizowane, wraz z informacją zawierającą imiona i nazwiska oraz numery telefonów kontaktowych osób objętych umową.
4. VERO TRAVEL, na wypadek swojej niewypłacalności, zapewnia Klientom:
 - a) pokrycie kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez Klientów, w wypadku gdy VERO TRAVEL, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu, a także zapewnia klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących VERO TRAVEL oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana;
 - b) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn zawinionych przez VERO TRAVEL oraz osób, które działają w jego imieniu.
5. Dla zapewnienia wykonania obowiązku, o którym mowa w ust. 4, VERO TRAVEL posiada stosowne zabezpieczenia, o których mowa w ustawie o usługach turystycznych, a nadto zobowiązuje się do terminowego odprowadzania składek do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
6. Wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny za imprezy turystyczne, o których mowa w ust. 5, określa Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. (Dz.U. z 2017r., poz. 2465).
7. Wysokość składek na Turystyczny Fundusz Pomocowy za imprezy turystyczne reguluje Rozporządzenie Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 22 grudnia 2020 r. w sprawie określenia wysokości składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy (Dz. U. poz. 2379).
8. W przypadku powstania po stronie VERO TRAVEL stanu niewypłacalności, w rozumieniu ust. 4, Marszałek Województwa Opolskiego przyjmuje zgłoszenia od Klientów, którzy nie otrzymali zwrotu wpłat lub części wpłat uiszczonych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną.
9. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 7, winno zawierać imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich Klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia dołącza się:
 - a) kopię umowy zawartej między Klientem a VERO TRAVEL;
 - b) kopię dowodu wpłaty należności za usługi turystyczne, stanowiące imprezę turystyczną określoną w umowie;
 - c) oświadczenie Klienta VERO TRAVEL stwierdzające niewykonanie przez VERO TRAVEL zobowiązań umownych o określonej wartości;
 - d) oświadczenie Klienta VERO TRAVEL zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, b lub d ustawy o usługach turystycznych, albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
10. Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b ustawy o usługach turystycznych, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ustawie oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Marszałkowi Województwa Opolskiego informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części, wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, termin przekazania informacji Marszałkowi Województwa Opolskiego ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.
11. Po otrzymaniu dokonanego przez podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom, Marszałek Województwa Opolskiego wydaje dyspozycję wypłaty środków, a podmiot udzielający zabezpieczenia finansowego dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 6 marca 2025.

Data i podpis osoby zawierającej Umowę

CO KONIECZNIE NALEŻY WIEDZIEĆ PRZED PODRÓŻĄ:

1. PRZED WYJAZDEM

Dzień przed rozpoczęciem Imprezy, Klient powinien potwierdzić godziny wyjazdu/wylotu bezpośrednio u Organizatora lub w biurze agencyjnym, w którym została zawarta Umowa.

2. TRANSPORT

- 2.1 Każda oferta Organizatora zawiera informację na temat środka transportu przy pomocy którego Impreza jest realizowana.
- 2.2 Podróż wliczona jest w czas trwania imprezy turystycznej. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest w szczególności na podróż. Dzień rozpoczęcia i zakończenia Imprezy wlicza się w całkowity czas jej trwania.
- 2.3 Klienci zobowiązani są do przestrzegania wskazań kierowców i personelu pokładowego w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i organizacji przewozu lub przelotu.
- 2.4 **IMPREZY AUTOKAROWE**
 - a) W przypadku imprez autokarowych Organizator korzysta z komfortowych autokarów koncesjonowanych przewoźników. Każdy autokar wyposażony jest w klimatyzację, DVD, toaletę.
 - b) Na trasach krótszych (przejazd max. 5 godzin), przejazd może odbywać się autokarami lub busami bez barku i toalety.
 - c) Na miejsce zbiórki należy zgłosić się minimum 15 minut przed planowanym odjazdem. Organizator nie odpowiada za spóźnienie Klienta.
 - d) W przypadku imprez o charakterze wypoczynkowym, dokumenty podrózne (w tym bilet na przejazd autokarem) wydawane są Klientowi na 5 dni przed planowanym wyjazdem.
 - e) W przypadku pozostałych imprez, Klient podróżuje na podstawie ważnego dokumentu tożsamości. Wymagania dotyczące dokumentu zostały szczegółowo opisane w pkt. 5.
 - f) Głównym miastem wyjazdowym jest Opole. Połączenia antenowe realizowane są przy minimum 6 osobach i mogą odbywać się samochodem osobowym lub mikrobusem. **Anulacja połączenia antenowego nie upoważnia do bezkosztowej rezygnacji z wycieczki. W takiej sytuacji Klient zobowiązany jest do wyboru innego (potwierzonego) miasta wyjazdu.**
 - g) Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca i godziny odjazdu.
 - h) Miejsca w autokarze przydzielane są przez Organizatora według kolejności zgłoszeń.
 - i) Bagaż: każdy pasażer może zabrać 1 walizkę/torbę o wadze max. 20 kg i bagaż podręczny o wadze max. 5 kg (ta torba musi się zmieścić na półce nad głową lub pod fotelem). W autobusie nie ma możliwości dopłaty za nadbagaż - w takim wypadku obsługa może odmówić zabrania dodatkowej walizki czy torby.
 - j) Pierwszy rząd siedzeń w autokarze jest przeznaczony dla obsługi imprezy. Pozostałe miejsca są zajmowane dowolnie przez uczestników (przy imprezach grupowych, zleceniodawca może ustalić inne zasady zajmowania miejsc).
 - k) Odpłatność za dodatkowe miejsca w autokarze jest kalkulowana indywidualnie - prosimy o kontakt z biurem.
 - l) Toaleta w autokarze pełni funkcję „awaryjną” - korzystamy z niej tylko w ostateczności. Co 3-4 godziny organizujemy postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalety.

2.5 IMPREZY LOTNICZE

- a) Przeloty realizowane są tanimi liniami lub liniami rejsowymi. W przypadku lotów długodystansowych podróże odbywają się komfortowymi samolotami z serwisem na pokładzie wliczonym w cenę biletu.
- b) Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy oraz rozkład lotów, Organizator podaje Klientowi jedynie przybliżony czas wylotu i powrotu. Po potwierdzeniu przewoźnika oraz rozkładu lotu Organizator niezwłocznie informuje Klienta o godzinie wylotu, przylotu do punktu końcowego podróży oraz informuje o ewentualnych przesiadkach. Prosimy jednak aby Klient osobiście w ciągu ostatniej doby przed datą wylotu z kraju lub powrotu do kraju potwierdził datę i godzinę odlotu z/do kraju.
- c) Na lotnisku należy stawić się 3 godziny przed planowaną godziną wylotu.
- d) Karta pokładowa wydawana jest Klientowi podczas odprawy na lotnisku. W przypadku przelotu tanimi liniami karta pokładowa wystawiana jest elektronicznie na podstawie danych dokumentu podróznego, przekazanych Organizatorowi przed rozpoczęciem Imprezy. W takim przypadku Klient otrzymuje karty pokładowe od przedstawiciela Organizatora na lotnisku. W przypadku zagubienia kart pokładowych Klient zmuszony będzie ponieść dodatkowe koszty ponownego wyrobienia dokumentu.
- e) Klient ma prawo do zabrania w podróż bagażu rejestrowanego i bagażu podręcznego, chyba że w ofercie Imprezy zaznaczono inaczej. Szczegóły dotyczące dopuszczalnego ciężaru i wielkości bagażu określone są w ofercie Imprezy i różnią się w zależności od linii lotniczej.
- f) W związku ze specyfiką połączeń lotniczych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator informuje o możliwości zmiany godziny lotu do miejsca Imprezy albo z miejsca Imprezy na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów.
- g) Przelot samolotem rejsowym może nie być połączeniem bezpośrednim, co wiąże się z międzyładowaniem i oczekiwaniem na kolejne połączenie. Podczas przelotu rejsowego linia lotnicza może wykonać międzyładowanie techniczne. Prosimy o dokładne zapoznanie się z warunkami taryfy biletu lotniczego. Informujemy, że w większości przypadków nierozpoczęcie pierwszego etapu podróży powoduje anulację przez linię lotniczą biletu w obie strony. W przypadku opóźnienia lotu czarterowego/rejsowego Klient składa roszczenia bezpośrednio do przewoźnika, zgodnie z jego przepisami i w określonym przez niego czasie, po zdarzeniu załączając niezbędne dokumenty wskazane przez linię lotniczą.
- h) Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia na pokład z przyczyn zawinionych przez linię lotniczą, Klientowi przysługuje prawo do odszkodowania oraz opieki. Odszkodowanie przysługuje Klientowi także w przypadku zagubienia, uszkodzenia lub dostarczenia bagażu z opóźnieniem. Szczegóły dotyczące zakresu świadczeń i wysokości przysługujących odszkodowań znaleźć można na stronie www.konsument.gov.pl.

3. TOUR GUIDE

Jest to bezprzewodowy, elektroniczny system nagłośnieniowy. Na czas zwiedzania otrzymają Państwo niewielki indywidualny odbiornik, jednorazową słuchawkę i smycz. W celu zagwarantowania właściwego funkcjonowania systemu, odbiornik należy każdorazowo wyłączyć po zakończeniu zwiedzania. W przypadku zagubienia, uszkodzenia bądź niezwrócenia odbiornika, Uczestnik zostanie obciążony opłatą 500 zł.

4. POZOSTAWIONE RZECZY

- 4.1 Przed opuszczeniem samolotu, autokaru oraz pokoju hotelowego Klient każdorazowo zobowiązany jest dokładnie sprawdzić czy nic w nich nie pozostało.

- 4.2 Za rzeczy pozostawione oraz zaginione odpowiada Klient.
4.3 Organizator nie pośredniczy w sprowadzaniu rzeczy pozostawionych oraz zagubionych przez Klienta w trakcie Imprezy.

5. PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

- 5.1 Imprezy oferowane przez Organizatora nie są przystosowane dla osób niepełnosprawnych z ograniczoną sprawnością ruchową.
5.2 Jeżeli będzie to możliwe, Organizator na indywidualny wniosek Klienta zorganizuje transport oraz zabezpieczy odpowiednie świadczenia dla Klienta z niepełnosprawnością ruchową, jednakże może się to wiązać z dodatkowymi opłatami.

6. PRZEPISY PASZPORTOWE

- 6.1 Klient powinien posiadać ważny dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport) uprawniający do przekroczenia granicy. Dokument ze zdjęciem wymagany jest również dla dzieci i niemowląt.
6.2 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za Klienta, który nie zostanie przepuszczony przez granicę z przyczyn niezależnych od Organizatora.
6.3 Za zagubienie dokumentu tożsamości oraz koszty związane z procedurą otrzymania nowych, odpowiada Klient (koszty uzależnione są od placówek wydających te dokumenty). Zalecamy wykonanie kserokopii/zdjęcia dokumentu tożsamości (w przypadku paszportu strony ze zdjęciem) oraz przechowywanie jej w miejscu odrębnym od dokumentu oryginalnego, co znacznie uprości formalności w przypadku zagubienia czy kradzieży dokumentu.
6.4 Jeżeli z powodu zagubienia dokumentów Klient spóźni się na zorganizowany środek transportu, będzie musiał pokryć wszelkie dodatkowe koszty transportu we własnym zakresie.
6.5 Klient posiadający obywatelstwo inne niż polskie, zobowiązany jest zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
6.6 Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy. Wszelkie następstwa, szczególnie żądanie uiszczenia kosztów rezygnacji z Imprezy, które wyniknęły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez Organizatora, obciążają Klienta.
6.7 Dane Klienta (w szczególności imię, nazwisko, data urodzenia, informacje na temat dokumentu tożsamości) wpisane w dokumentach podróży (bilet lotniczy, wiza) muszą być zgodne z danymi w dokumencie tożsamości.

7. PRZEPISY WJAZDOWE, WYJAZDOWE I WIZOWE

- 7.1 **Kraje należące do Unii Europejskiej: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy**- obywatele RP mogą przekraczać granice państw UE na podstawie paszportu lub dowodu osobistego. Małoletni mogą przekraczać granice państw Unii Europejskiej na podstawie własnego paszportu lub własnego dowodu osobistego. Przy podróży samolotem - brak lub nieważność paszportu lub dowodu osobistego skutkuje bezwzględną odmową wydania karty wstępu na pokład samolotu.
7.2 **Birma (Myanmar)**- obywatele RP objęci są obowiązkiem wizowym. Wizy można uzyskać w przedstawicielstwach dyplomatyczno- konsularnych Myanmaru oraz przez internet (e-visa). Koszt wizen to 50 USD. W związku z często zmieniającymi się warunkami wydawania wizen, warto przed wyjazdem potwierdzić obowiązujące przepisy we właściwym przedstawicielstwie dyplomatyczno- konsularnym Birmy. Dokładne informacje na temat systemu wizowego można uzyskać na stronie internetowej Ministerstwa Imigracji i Ludności: www.mjp.gov.mm.
7.3 **Bośnia i Hercegowina**- obywatele RP zwolnieni są z obowiązku wizowego w przypadku pobytu nieprzekraczającego 90 dni. Istnieje formalny wymóg okazania na granicy środków finansowych w wysokości 75 EUR na każdy dzień pobytu, warto mieć więc kartę płatniczą lub kredytową. Obywatele UE mogą przekraczać granicę bośniacką także na podstawie dowodów osobistych. Turyści legitymujący się w Bośni i Hercegowinie tylko dowodem osobistym mogą spotkać się jednak z innymi problemami lub utrudnieniami, np. przy korzystaniu z bezpłatnej opieki medycznej w nagłych przypadkach, z usług niektórych banków, poczty czy Western Union. Ważność dowodu osobistego musi być dłuższa od okresu planowanego pobytu o minimum o minimum 3 miesiące.
7.4 **Chiny**- Obywatele RP mogą podróżować do Chin bez wizen, jeżeli pobyt w Chinach nie przekracza 15 dni. Paszport powinien być ważny co najmniej 6 miesięcy od planowanej daty powrotu do kraju.
7.5 **Gruzja**- Obywatele RP, bez względu na cel podróży, mogą wjechać do Gruzji w ruchu bezwizowym oraz przebywać do 365 dni. W ciągu tego okresu muszą opuścić terytorium Gruzji, przy czym kolejny ich wjazd rozpoczyna nowy okres 365 dni w ruchu bezwizowym. Polacy nie podlegają również w Gruzji obowiązkowi meldunkowemu. Obywatele Polski mogą przekraczać granicę zarówno na paszporcie, jak i dowodzie osobistym. Rekomendujemy jednak, oprócz dowodu osobistego, posiadanie ze sobą paszportu, ponieważ większość gruzińskich urzędów oraz punktów usługowych uznaje wyłącznie paszport, jako dokument potwierdzający tożsamość.
7.6 **Indie**- obywatele RP udający się do Indii są objęci obowiązkiem wizowym. Od 15 sierpnia 2015 r. dla obywateli Polski wprowadzono ułatwienia w postaci możliwości występowania o e- wizen. Indyjska e-wiza pozwala na wykonanie całej procedury wizowej online, w tym dokonanie płatności i wydruk wizen bez konieczności składania wizyty w konsulacie. Szczegóły programu oraz opis procedury uzyskania e-wizen są dostępne na stronie: www.indianvisaonline.gov.in/visa/tvoa.html
7.7 **Izrael**- zgodnie z polsko-izraelską umową o ruchu bezwizowym obywatele RP legitymujący się paszportem ważnym co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego wyjazdu z Izraela mogą wjeżdżać i przebywać na terytorium Izraela bez formalnej wizen do 90 dni. Przy wjeździe do Izraela paszporty obywateli nie są stempowane (z wyjątkiem przejścia w Erez). Podróżny otrzymuje bezpłatną wizę wjazdową (zezwolenie na wjazd) w postaci oddzielnego biletu (w kolorze niebieskim) z danymi osobowymi z paszportu, kodem kreskowym oraz ustalonym przez urzędnika okresem pobytu. Należy go zachować do dnia opuszczenia Izraela, gdyż bilet świadczy o fakcie przekroczenia granicy, legalnym pobycie, a także jest niezbędny do rozliczenia podatku VAT. Ruch bezwizowy nie dotyczy przyjazdów w celu innym niż turystyczny. Przy wjeździe do i wyjeździe z Izraela miejscowe służby graniczne przeprowadzają rozmowy na temat celu i charakteru podróży oraz zawartości bagażu podróżnego.
7.8 **Kambodża**- obywatele RP są objęci obowiązkiem wizowym (brak wizen tranzytowych). Wizen (do 30 dni) można uzyskać w przedstawicielstwach dyplomatycznych Kambodży (najbliższa Ambasada znajduje się w Berlinie) oraz podczas wjazdu lotniczymi/lądowymi przejściami granicznymi (potrzebne 2 fotografie paszportowe). Istnieje również możliwość ubiegania się o wizę za pośrednictwem Internetu (e-visa): www.evisa.gov.kh. Wymagany jest przynajmniej sześciomiesięczny okres ważności paszportu, licząc od daty wjazdu do kraju. Szczegółowe informacje oraz formularze wizen można uzyskać na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych i Współpracy Międzynarodowej Kambodży: www.mfaic.gov.kh.
7.9 **Kuba**- obywatele polscy muszą posiadać przy wjeździe Kartę Turystyczną (również dla dzieci poniżej 2 lat) oraz paszport ważny przez przynajmniej 6 miesięcy, licząc od planowanej daty wyjazdu z Kuby. Paszport dla dziecka poniżej 10 lat musi

być również opatrzony zdjęciem. Wnioski wizowe składa się elektronicznie przez stronę internetową. Karta Turystyczna służy do celów turystycznych i jest ważna 30 dni (łącznie z dniem przekroczenia granicy).

- 7.10 **Laos**- Obywatele polscy objęci są obowiązkiem wizowym. Wizę miesięczną można uzyskać zarówno w ambasadzie Laosu, np. w Warszawie, jak również na niektórych przejściach granicznych.
- 7.11 **Meksyk**- przy wjeździe do Meksyku obywatele RP nie mają obowiązku posiadania wizy przy pobytach do 90 dni. Przy przekraczaniu granicy drogą lądową należy wnieść tzw. Opłatę turystyczną w wysokości ok. 25 USD. Przy wjeździe do Meksyku wymagane jest posiadanie paszportu ważnego min. 6 miesięcy.
- 7.12 **Norwegia**- obywatele RP korzystają z prawa do swobodnego przepływu osób na zasadach obowiązujących w Europejskim Obszarze Gospodarczym oraz w ramach strefy Schengen. Granicę przekroczyć można na podstawie paszportu lub dowodu osobistego. Małoletni mogą przekraczać granice państw strefy Schengen na podstawie własnego paszportu lub własnego dowodu osobistego. Przy podróży samolotem - brak lub nieważność paszportu lub dowodu osobistego skutkuje bezwzględną odmową wydania karty wstępu na pokład samolotu.
- 7.13 **Stany Zjednoczone**- obywatele RP muszą posiadać wizę wydaną w systemie ESTA (Electronic System For Travel Authorisation). ESTA jest systemem służącym do określenia, czy dana osoba jest uprawniona do wjazdu na terytorium Stanów Zjednoczonych. W celu rejestracji i wniesienia opłaty, najpóźniej na 72 godziny przed planowaną podróżą, należy wypełnić formularz dostępny na stronie: www.esta.cbp.dhs.gov/esta/. Klienci powinni posiadać wydrukowaną kopię potwierdzenia złożenia wniosku o zezwolenie na wjazd na terytorium USA w systemie ESTA i okazać ją podczas odprawy na lotnisku (zarówno na lotnisku w Polsce, jak i w ew. porcie przesiadkowym i w USA).
W przypadku przesiadki w Kanadzie, potrzebne jest tzw. Electronic Travel Authorisation. Więcej informacji na stronie: www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/apply-pl.html
Ważność paszportu powinna o 6 miesięcy przekraczać planowany okres pobytu w Stanach Zjednoczonych.
- 7.14 **Szwajcaria**- dokumentem podróży uprawniającym do wjazdu i pobytu turystycznego do 90 dni jest ważny paszport lub dowód osobisty. Szwajcaria jest stroną Układu z Schengen.
- 7.15 **Tajlandia**- obywatele RP zwolnieni są z obowiązku wizowego przy wjeździe do Tajlandii na pobyt turystyczny nie dłuższy niż okres 30 dni w przypadku wjazdu lotniczym przejściem granicznym (m.in. lotniska Bangkok, Phuket, Krabi) lub 15 dni w przypadku wjazdu przejściem lądowym (z Kambodży, Laosu, Malezji). Ruch bezwizowy dotyczy jedynie wizyt o charakterze turystycznym. Przy wjeździe w ruchu bezwizowym wymagany i bezwzględnie przestrzegany jest wymóg co najmniej 6-miesięcznego okresu ważności paszportu (liczony od daty wjazdu na terytorium Tajlandii), posiadanie biletu powrotnego, dokumentów podróży Vero Travel lub środków finansowych (10.000 THB na osobę). Niespełnienie tego warunku jest jednoznacznie odmową wjazdu, a tym samym pasażer zwracany jest do portu macierzystego.
- 7.16 **Ukraina**- obywatele RP wjeżdżają na Ukrainę na podstawie ważnego paszportu, bez konieczności posiadania wizy wjazdowej i mogą przebywać na jej terytorium do 90 dni w ciągu 6 miesięcy.
- 7.17 **Wietnam**- obywatele RP obowiązani są mieć ważny dokument podróży oraz wizę uprawniającą do wjazdu na terytorium Wietnamu. O wizę do Wietnamu można ubiegać się w urzędach konsularnych tego kraju. Możliwe jest otrzymanie jej na granicy państwa po uprzednim uzyskaniu promesy, którą oferują biura podróży i agencje turystyczne. Istnieje możliwość ubiegania się o wizę do Wietnamu za pośrednictwem Internetu (tzw. e-wiza), w ramach mającego trwać do pierwszych miesięcy 2019 r. pilotażowego programu elektronicznego systemu wizowego.

8. WYMAGANIA JĘZYKOWE WOBEC KLIENTÓW

- 8.1 Znajomość języka obcego nie jest wymagana.
- 8.2 Wyjątek od pkt 7.1 stanowią imprezy lotnicze, podczas których przedstawiciel Organizatora odbiera grupę na lotnisku docelowym. W takim przypadku, na czas przelotu wymagana jest podstawowa znajomość języka obcego: angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego lub francuskiego. Informacja o tym, że przelot odbywa się bez udziału przedstawiciela Organizatora, zawarta jest w ofercie.

9. PRZEDSTAWICIEL ORGANIZATORA

- 9.1 Od momentu rozpoczęcia do momentu zakończenia imprezy, Klientowi towarzyszy przedstawiciel Organizatora.
- 9.2 Jeżeli z programu imprezy wyraźnie to wynika, możliwa jest podróż bez udziału przedstawiciela Organizatora.
- 9.2.1 **IMPREZY LOTNICZE**
 - a) Jeżeli podczas lotu Klientowi nie towarzyszy przedstawiciel Organizatora, po przylocie do miejsca docelowego Klient zobowiązany jest do odnalezienia oczekującego przedstawiciela Organizatora, który pokieruje Klienta do odpowiedniego autokaru.
 - b) Przedstawiciel organizatora nie posiada uprawnień do wejścia do hali odlotów i przylotów.
- 9.2.2 **IMPREZY AUTOKAROWE (OFERTY PAKIETOWE)**
W przypadku ofert pakietowych w Polsce Klientowi nie towarzyszy przedstawiciel Organizatora zarówno w trakcie podróży, jak i w miejscu pobytu. Szczegółowe informacje na temat ofert pakietowych zostały opisane w pkt 9.
- 9.2.3 **DOJAZD WŁASNY**
W przypadku imprez o charakterze wypoczynkowym z dojazdem własnym, do dyspozycji Klienta pozostaje w miejscu wypoczynku anglojęzyczny lub polskojęzyczny przedstawiciel Organizatora, zgodnie z ofertą.
- 9.3 W przypadku pojawienia się jakichkolwiek problemów lub w sprawach nagłych, Klient zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z przedstawicielem Organizatora.

10. OFERTY PAKIETOWE

- 10.1 Oferta pakietowa, czyli *powiązane usługi turystyczne*, to niestanowiące imprezy turystycznej połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych nabytych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji (zgodnie z art. 4 pkt 5 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych [Dz. U. z 2017 r. poz. 2361, ze zm.]).
- 10.2 W skład oferty pakietowej mogą wchodzić następujące usługi: transport (przystanek początkowy - przystanek docelowy - przystanek początkowy), ubezpieczenie zgodnie z ofertą, zakwaterowanie w hotelu, wyżywienie zgodnie z ofertą, zabiegi lecznicze (dotyczy pobytów sanatoryjnych).
- 10.3 Organizator zastrzega, że w skład oferty pakietowej nie wchodzi usługa opieki przedstawiciela Organizatora w miejscu wypoczynku.

11. ZAKWATEROWANIE

- 11.1 Wszystkie obiekty zakwaterowania zawarte w ofercie Organizatora są dopuszczone do eksploatacji na mocy odpowiednich, obowiązujących w danych państwie, przepisów. Większość hoteli położona jest poza centrum miast. Klienci zazwyczaj kwatrowani są w pokojach 2-osobowych z łazienkami. Szczegółowy opis zakwaterowania, standardu hoteli, infrastruktury oraz wyposażenia pokoi znajduje się w ofercie.
- 11.2 Za dodatkową opłatą (określoną szczegółowo w ofercie) istnieje możliwość zakwaterowania w pokoju 1-osobowym.

- 11.3 Doba hotelowa zazwyczaj rozpoczyna się o godzinie 14:00, a kończy o godzinie 10:00 (godziny te mogą się nieco różnić w zależności od hotelu oraz państwa, na terenie którego hotel się znajduje).
- 11.4 Część hoteli oferuje klimatyzację. Czas jej działania uzależniony jest od warunków atmosferycznych, pory roku i wewnętrznych ustaleń hotelu. Klimatyzacja może być dodatkowo płatna.
- 11.5 Mając na uwadze bezpieczeństwo rzeczy wniesionych do hotelu, Organizator zaleca korzystanie przez Klienta z sejfów, niezależnie od miejsca pobytu. Jeśli pokój hotelowy nie jest wyposażony w sejf, można skorzystać z sejfów w recepcji hotelu. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione poza sejfem. Sejfy w hotelach są zazwyczaj dodatkowo płatne.
- 11.6 Osoby podróżujące samotnie, chcące uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy, mogą za zgodą Organizatora starać się o dokwaterowanie do pokoi dwu lub trzyosobowych (Uwaga! w niektórych hotelach możliwe są tylko pokoje 2 os. z dostawką), jednakże z przyczyn obiektywnych Biuro nie może tego zagwarantować. W takiej sytuacji Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty za pokój 1-osobowy (chyba że oferta precyzuje inaczej). Informacja o konieczności ewentualnej dopłaty zostanie przekazana najpóźniej na 7 dni przed wyjazdem.
- 11.7 Dostawka to dodatkowe, z reguły rozkładane, łóżko lub mniejsze łóżko. Prosimy pamiętać, że wstawienie takiego łóżka zmniejsza powierzchnię pokoju. Zdarza się również, iż pokój 3-osobowy jest w rzeczywistości pokojem 2 osobowym z dostawką (dotyczy to z reguły hoteli o standardzie turystycznym **/**). Ewentualne zniżki dla osoby śpiącej na dostawce, są każdorazowo opisane w ofercie.

12. WYMAGANIA ZDROWOTNE, SANITARNE I UBEZPIECZENIE

- 12.1 Państwa Europy oraz basenu Morza Śródziemnego uznawane są za zdrowotnie bezpieczne. W przypadku pozostałych destynacji, Organizator - w związku z występującymi przypadkami rozprzestrzeniania się chorób tropikalnych - zaleca zapoznanie się z informacjami na temat aktualnych zagrożeń zdrowotnych panujących w danym rejonie, zalecanych i wymaganych szczepień ochronnych oraz profilaktyki antymalarycznej. Należy pamiętać o tym, że niektóre szczepienia wymagają przyjęcia z odpowiednim wyprzedzeniem. Szczegółowe informacje w tym zakresie znaleźć można na stronie www.gis.gov.pl.
- 12.2 Organizator zaleca aby przed podróżą zaopatrzyć się w najpotrzebniejsze lekarstwa, które mogą okazać się niezbędne w sytuacji pojawienia się problemów zdrowotnych. W przypadku imprez w państwach śródziemnomorskich i regionach tropikalnych Klient narażony jest przede wszystkim na infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Organizator sugeruje aby przed podróżą Klient zaopatrzył się w odpowiednie leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. Ponadto, Organizator zaleca zaopatrzenie się w środki przeciwbólowe, przeciwgorączkowe, odkażające, krem z filtrem UV, a także w repelent (środek odstraszający owady).
- 12.3 Niezależnie od miejsca podróży, zawsze należy pamiętać o zachowaniu tzw. *minimum sanitarnego* - częstego mycia rąk, mycia owoców i warzyw przed spożyciem czy też picia tylko butelkowanej wody mineralnej.
- 12.4 W przypadku pojawienia się konieczności wizyty u lekarza, hospitalizacji lub specjalistycznej opieki, Klient zobowiązany jest w pierwszej kolejności do poinformowania przedstawiciela Organizatora.

13. WYŻYWIENIE

- 13.1 Podróźni otrzymują wyżywienie zgodnie z ofertą. Rozróżnić można następujące typy wyżywienia:
- OB (*Only Bed*) - bez wyżywienia,
 - BB (*Bed and Breakfast*) - tylko śniadania,
 - HB (*Half Board*) - śniadania i obiadokolacje,
 - FB (*Full Board*) - śniadania, obiady i kolacje,
 - AI (*All Inclusive*) - FB uzupełnione o przekąski oraz napoje (ta forma może się różnić, w zależności od hotelu).
- 13.1.1 Jeżeli program imprezy nie precyzuje formy podawania ŚNIADAŃ, przyjmuje się, że są one podawane w formie:
- Śniadania kontynentalnego (najczęściej składającego się z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz kawy lub herbaty) w następujących państwach: **Birma (Myanmar), Francja, Indie, Stany Zjednoczone, Szwajcaria, Wietnam**.
 - Śniadania kontynentalnego wzmocnionego (najczęściej składającego się z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz soku, kawy lub herbaty; wzmocnionego o wędliny, sery, jajka, ciepłe danie [jajecznica, parówki, bekon, itp.], produkty regionalne oraz owoce) w następujących państwach: **Belgia, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Słowenia**.
 - Włoskiego śniadania kontynentalnego wzmocnionego (najczęściej składającego się z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz soku, kawy lub herbaty; wzmocnionego o wędlinę i ser) w następujących państwach: **Malta, Włochy**.
 - Śniadania amerykańskiego (składające się przeważnie z dwóch jajek, bekonu, czasem małych kielbasek. Do tego tost oraz sok, kawa lub herbata) w następujących państwach: **Laos, Kambodża, Tajlandia**.
 - Bufetu szwedzkiego** (wystawienie na ladach kilku rodzajów pieczywa, serów i wędlin, sałatek, owoców oraz dań na ciepło, najczęściej podanych w podgrzewaczach) w następujących państwach: **Austria, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chiny, Chorwacja, Czechy, Estonia, Finlandia, Grecja, Gruzja, Hiszpania, Izrael, Litwa, Łotwa, Kuba, Polska, Meksyk, Ukraina, Węgry, Wielka Brytania**.
- 13.1.2 Jeżeli program imprezy nie precyzuje formy podawania OBIADOKOLACJI, przyjmuje się, że są one podawane w formie serwowanej (gotowe i poporcjowane dania [zazwyczaj są to dwa ciepłe dania i deser] donoszone przez kelnera, bez możliwości dowolnej kompozycji składników na talerzu oraz otrzymania dodatkowych porcji).
- 13.2 Organizator zastrzega, iż forma wyżywienia może ulec zmianie ze względu na wewnętrzne uwarunkowania i decyzje hotelu oraz specyfikę odwiedzanych regionów.
- 13.3 Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych artykułów.
- 13.4 Napoje: przy śniadaniu (kawa, herbata, sok) są wliczone w cenę, przy obiadokolacjach z reguły są płatne dodatkowo (chyba, że oferta precyzuje to inaczej).

14. UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI

To ubezpieczenie jest dostępne po zapłaceniu dodatkowej składki i umożliwia odzyskanie 100% wpłaconych środków na wypadek odwołania wyjazdu z ważnej życiowej przyczyny, m.in. nagłej choroby, nieszczęśliwego wypadku, śmierci osoby bliskiej, następstwa choroby przewlekłej, szkody w mieniu powstałej w wyniku działania zdarzenia losowego, utraty pracy. **Ubezpieczenie Kosztów rezygnacji można kupić w dniu zawarcia umowy uczestnictwa i przez kolejne 7 dni. A jeśli do dnia wyjazdu jest 30 dni lub mniej - wyłącznie w dniu zawarcia umowy uczestnictwa. Szczegółowe informacje zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Signal Iduna.**