

WAŻNE INFORMACJE DLA TURYSTÓW

ODPRAWA NA LOTNISKU

Organizator informuje, iż w trosce o naszych Klientów oraz w celu skrócenia oczekiwania na odprawę, odprawy będą odbywały się przy pomocy dokumentów elektronicznych. Jeżeli odprawa odbywa się na lotnisku bez udziału Organizatora zalecamy posiadanie wydrukowanych dokumentów podróży. W razie jakichkolwiek problemów podczas odprawy zalecany jest kontakt z Organizatorem. Miejsca w samolocie przydzielane są bezpłatnie i Organizator nie ma wpływu na przydzielone miejsce oraz nie gwarantuje, że miejsca w samolocie nawet w ramach jednej rezerwacji będą przydzielone obok siebie. **UWAGA!** W sytuacji kiedy podróżują dwie osoby, w tym jedna z nich jest osobą niepełnoletnią w świetle prawa polskiego, konieczne jest posiadanie pisemnego tłumaczonego na język angielski/francuski oraz notarialnie poświadczonego zezwolenia rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej, zawierającego zgodę na wylot z kraju pod opieką wskazanej w zezwoleniu osoby pełnoletniej.

WIZY

Należy zwrócić uwagę, zakupując imprezy turystyczne, iż poszczególne kraje objęte są obowiązkiem wizowym. Szczegóły dotyczące przepisów wjazdowych w danym kraju znajdują się w poszczególnych rozdziałach. W przypadku niektórych imprez realizowanych samolotami rejsowymi niezbędne jest uzupełnienie rezerwacji o następujące dane: seria i numer paszportu/dowodu osobistego, data ważności, obywatelstwo, jeśli jest inne niż polskie. Dane powinny zostać uzupełnione najpóźniej w ciągu 3 dni od podpisania Umowy, ale na maksymalnie 7 dni przed rozpoczęciem podróży, po tym terminie dokonanie odprawy w liniach lotniczych może być niemożliwe lub podlegać opłacie. Przy planowaniu wyjazdu należy zwrócić uwagę na terminy oczekiwania na wizy, które wynoszą od 7 dni do nawet 45 dni roboczych (w zależności od trybu pracy konsulatów poszczególnych krajów). Klienci z innym obywatelstwem niż polskie, powinni zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego. Paszport powinien być ważny min. 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.

TRANSPORT LOTNICZY

Informujemy, że godziny przelotów są orientacyjne. Przeważnie czas wylotu jest potwierdzany przez Organizatora na 24 godziny przed wylotem. Godziny przelotów ustalane są przez przewoźnika lotniczego w porozumieniu z danym portem lotniczym oraz Urzędem Lotnictwa Cywilnego. Przy specyfice siatki połączeń linii lotniczych nie można zagwarantować, że wyloty będą odbywały się w godzinach rannych, a przyloty w godzinach wieczornych. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek zmian Klienci będą bezzwłocznie o nich informowani. Zakres świadczeń otrzymywanych na miejscu (noclegi, wyżywienie) limitowany jest godzinami przelotów. Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia na pokład, Klientowi przysługuje od linii lotniczych prawo do opieki oraz prawo do odszkodowania. Szczegóły na temat zakresu świadczeń i wysokości odszkodowania oraz procedury postępowania w wyżej opisanych sytuacjach można znaleźć na stronie www.konsument.gov.pl. W przypadku przełożenia jednemu z Podróżnych lotu na inną datę / godzinę Organizator nie ma możliwości zapewnienia Klientowi opieki na lotnisku w strefie transferowej, Klient zobowiązany jest do samodzielnego przekroczenia punktów kontrolnych, tj. odprawy czy też przebycia terminali.

Bagaż: w cenie imprezy turystycznej wliczony jest jeden bagaż podręczny o wymiarach 40x20x25 (mały plecak lub torebka), która

zmieści się pod siedzeniem na pokładzie samolotu. Istnieje możliwość dokupienia dodatkowego bagażu podręcznego (małej walizki o wymiarach 55x40x20 o wadze do 10kg) za dodatkową opłatą oraz bagażu rejestrowanego. Cennik tych bagaży należy sprawdzać u Organizatora. Chęć dokupienia takiego bagażu można zgłaszać w każdym momencie, ale nie później niż 24h przed wylotem.

Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym, dlatego też nie należy umieszczać w nim noży, nożyczek, szczyrzyków, pilniczków do paznokci, w przeciwnym wypadku zostaną one zarekwirowane. Zgodnie z regulaminem przewozu lekarstwa, okulary optyczne i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Płyns przewożone w bagażu podręcznym powinny znajdować się w pojemnikach o dopuszczalnej pojemności 100 ml każdy i winny być zapakowane w jeden przezroczysty plastikowy i zamykany woreczek o pojemności nieprzekraczającej 1 l łącznie. Torebki powinny być dostępne w portach lotniczych. Osobnej kontroli poddane zostaną także ubrania wierzchnie pasażerów, komputery przenośne i inne większe urządzenia elektroniczne zabierane na pokład samolotu.

Zaginiony/uszkodzony bagaż: W przypadku zaginięcia lub uszkodzenia bagażu należy natychmiast zgłosić szkodę na lotnisku w dziale Lost & Found, przed opuszczeniem terminala i zażądać spisania protokołu PIR wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgłoszenie szkody jest konieczne do zrealizowania roszczeń. Za brak dopełnienia formalności odpowiedzialność ponosi Klient. W celu przeprowadzenia procedury reklamacyjnej bagażu przez przewoźnika lotniczego zwykle niezbędne będą następujące dokumenty:

- PIR – protokół zniszczenia bagażu (oryginał)
- kwit bagażowy (oryginał)
- paszport lub dowód osobisty (kserokopia)
- karta pokładowa (oryginał)
- zdjęcia uszkodzonego bagażu
- w przypadku zagubienia bagażu lista przedmiotów zawartych w bagażu + orientacyjna wycena – w jęz. angielskim (oryginał)
- rachunki za zakupione przedmioty w miejscu pobytu i niezbędne do podstawowego funkcjonowania (oryginały)
- pismo z punktu napraw bagażu informujące o kosztach naprawy lub w przypadku niemożności jego naprawienia informacja, iż bagaż nie kwalifikuje się do naprawy – w jęz. angielskim (oryginał)
- dane do przelewu: numer rachunku bankowego w formacie IBAN, kod SWIFT banku, imię i nazwisko oraz adres właściciela rachunku bankowego. Organizator przypomina, iż podczas lotu nie zawsze towarzyszy Państwu opiekun-rezydent.

ZAKWATEROWANIE

Hotele:

Hotele są dobierane przez Organizatora pod kątem atrakcyjności do oferty. Zazwyczaj zakwaterowanie jest w pokojach 2 - 5 osobowych. Większość dobieranych przez Organizatora hoteli to standard **/****. Niektóre hotele mogą znajdować się w centrum miasta, wtedy należy pamiętać o tym, że w miejscowościach turystycznych życie nocne trwa zazwyczaj do wczesnych godzin rannych. Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze będą zakwaterowani Klienci. Leży to w gestii hotelu i uwarunkowane jest ilością wolnych pokoi.

Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia zostaną skierowane do hotelu. Zastrzegamy jednak, iż świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu, jako zagwarantowanych, gdyż nie są one dodatkowo płatne i są traktowane, jako prośba. Organizator nie bierze odpowiedzialności za realizację powyższych świadczeń. Dodatkowo informujemy, iż w pobliżu wybranego hotelu może występować rozbudowa infrastruktury. Niektóre hotele mogą zażądać kaucji za zakwaterowanie, która jest rozliczana przy wykwaterowaniu.

Doba hotelowa: Doba hotelowa zwyczajowo rozpoczyna się w dniu przylotu zwykle w godzinach 14:00–17:00 i kończy dnia następnego o godz. 10:00-12:00. Wcześniejszy przyjazd lub późny wyjazd nie uprawniają do dłuższego korzystania z pokoju. Pokój hotelowy należy zwrócić do czasu obowiązywania doby hotelowej w dniu wylotu. Przedłużenie korzystania z pokoju możliwe jest poprzez indywidualne uzgodnienie z recepcją. Pobierana jest wtedy dodatkowa opłata, zgodnie z obowiązującym cennikiem hotelowym. W miarę możliwości recepcja hotelu udostępni Państwu pomieszczenie do składowania bagażu. Przy zakwaterowaniu należy zwrócić uwagę czy w pokoju nie ma uszkodzeń po poprzednich Gościach i zgłosić je niezwłocznie do recepcji w celu uniknięcia opłat za uszkodzenie mienia hotelowego.

Polityka wewnętrzna hoteli: Zgodnie z polityką hoteli w przypadku wczesnego wylotu lub późnego przylotu (przed/po zakończeniu pracy restauracji hotelowej) nie ma możliwości skorzystania z posiłku. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za godziny pracy restauracji hotelowych. Niektóre obiekty w celu otwarcia pokoi hotelowych oferują elektroniczne karty zamiast tradycyjnych kluczy. Informujemy, iż mogą one ulec rozmagnesowaniu w przypadku przechowywania ich w pobliżu sprzętu elektronicznego czy telefonów komórkowych. O ponowne jej zakodowanie należy niezwłocznie zwrócić się do pracownika recepcji hotelowej.

WALUTY: Euro (EUR) jest oficjalną walutą w większości państw członkowskich UE (Niemcy, Austria, Francja, Grecja, Hiszpania, Portugalia, Włochy itd.). W państwach UE spoza sfery euro nadal obowiązują waluty narodowe (Wielka Brytania, Dania, Węgry, Chorwacja, Szwecja), które można wymieniać w polskich bankach lub kantorach jeszcze przed wyjazdem. W państwach pozaeuropejskich (Egipt, Dominikana, Kuba, Seszele, Sri Lanka itd.) mają moc wiążącą waluty niedostępne w Polsce – zalecamy zabrać ze sobą dolary amerykańskie lub euro, które można wymieniać w miejscowych hotelowych recepcjach, bankach, kantorach, czy na granicy. Polskie karty płatnicze, które należą do międzynarodowych systemów Visa czy Mastercard, są honorowane w większości krajów, do których wyjeżdża się na wakacje.

KLIMATYZACJA Większość hoteli, w przypadku typowych imprez pobytowych, zapewnia swoim gościom bezpłatnie centralną klimatyzację z możliwością indywidualnego sterowania temperaturą, w określonym zakresie, w pokoju lub indywidualną klimatyzację. Chcielibyśmy zwrócić uwagę na to, iż centralna klimatyzacja może nie działać 24 h/dobę. Jej włączenie/wyłączenie leży w gestii hotelu. Może się zdarzyć, że uruchamiana jest w godzinach najwyższych temperatur w ciągu dnia. W hotelach niższej kategorii (3*-2*) klimatyzacja może nie działać w korytarzach, windach czy innych miejscach użyteczności

publicznej. Przed i po sezonie klimatyzacja nie jest uruchamiana. Za sezon najczęściej uważa się miesiące lipiec i sierpień. W czasie upałów temperatura powietrza a temperatura z klimatyzacji może różnić się nieznacznie, aby uniknąć szoku temperaturowego. W przypadku imprez autokarowych oferta nie gwarantuje pokoi z klimatyzacją.

WYŻYWIENIE

W większości imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora hotele gwarantują śniadania. Mogą się zdarzyć imprezy, gdzie zapewniony będzie sam nocleg. Informacja o opcji wyżywienia pojawi się w ofercie oraz na Umowie.

ZBIÓRKA

Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych godzin i miejsc zbiórki (dla wyjazdów autokarowych 30 minut przed odjazdem, dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem. Zwracamy uwagę na to, że organizator wyjazdu ze względu na niezbędność planowej i terminowej realizacji programu, nie jest zobligowany do oczekiwania na spóźnionego uczestnika wycieczki. A zatem, jeśli uczestnik nie stawia się punktualnie na miejsce zbiórki to z dużym prawdopodobieństwem nie zostanie zabrany na imprezę, a jeżeli podczas imprezy będzie chciał dołączyć do reszty grupy – będzie musiał dojechać do wskazanego punktu na własny koszt. Nie istnieje również możliwość samodzielnej zmiany miejsca wsiadania/wylotu na inny niż określony w umowie z Państwem przystanek lub lotnisko, bez względu na to, że z programu lub rozkładu wynika, że autobus przejeżdża przez inne przystanki. Każdą zmianę przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu należy ustalić z Organizator pod rygorem utraty gwarancji miejsca w środku transportu i/lub odmowy zwrotu wpłaconych środków z tytułu realizacji świadczeń w zakresie przewozu/przelotu.

OPIEKA PILOTA

Podczas trwania całej imprezy będzie Państwu towarzyszył Organizator lub przedstawiciel Organizatora.

SZCZEPIENIA

Szczepienia ochronne to jeden z najskuteczniejszych sposobów zapobiegania chorobom zakaźnym podczas wyjazdu. W trakcie podróży zagranicznych często spotykamy się z chorobami, które albo nie występują albo występują sporadycznie w kraju naszego zamieszkania. Wykaz zalecanych szczepień ochronnych określa przepisami rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 16 września 2010 r. w sprawie wykazu zalecanych szczepień ochronnych oraz sposobu finansowania i dokumentowania zalecanych szczepień ochronnych wymaganych międzynarodowymi przepisami zdrowotnymi. Aktualnie jedynym szczepieniem obowiązkowym jest szczepienie przeciwko żółtej gorączce (żółta febra), które jest niezbędne przy podróży do części krajów w tropiku, szczególnie w Afryce i Ameryce Południowej. Niektóre państwa obligują podróżnych także do innych szczepień na podstawie własnego prawa wizowego (np. Arabia Saudyjska wymaga szczepienia przeciwko zakażeniom meningokokowym). Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronie https://szczepienia.gis.gov.pl/index.php/rodzice_i_opiekunowie/szczepienia_w_podrozach_zagranicznych.

NR KONTA BANKOWEGO - mBank 53 1140 2004 0000 3802 8405 5466

SMILE TRAVEL - PODRÓŻE Z KASIA Karolina Komorowska

ul. Obrońców Tczew 54, 83-110 Tczew

NIP 5932211318

NR WPISU DO REJESTRU ORGANIZATORÓW TURYSTYKI 952

CHOROBY I POMOC LEKARSKA

W przypadku imprez w regionie śródziemnomorskim, czy przy wyjazdach do krajów egzotycznych mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Dlatego też należy zaopatrzyć się w leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna, którą umożliwi Państwu Ubezpieczyciel (kontakt z Centralą Alarmową ERGO Ubezpieczenia Podróży). Zalecamy unikanie picia wody bieżącej z kranów, hydrantów, czy mycia nią owoców do bezpośredniego spożycia. Najbezpieczniej korzystać z wody oryginalnie butelkowanej nawet do mycia zębów oraz obierania owoców i warzyw przed ich spożyciem i dbania o higienę, warto też często myć dłonie. Przypominamy, że do specyfiki krajów, do których Państwo podróżujecie, należą komary, muchy i inne insekty ze względu na gorący klimat. Dlatego też radzimy zabrać odpowiednie środki chemiczne. Zabrania się również trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek oraz innych insektów. Polecamy zapoznać się z aktualnymi informacjami dotyczącymi zagrożeń chorobowych oraz wymaganych szczepień ochronnych na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego www.gis.gov.pl. Klienci ubezpieczeni są w ERGO Ubezpieczenia Podróży. W krajach z oferty Organizatora nie istnieje bezpłatna służba zdrowia. W przypadku konieczności skorzystania z doraźnej pomocy medycznej Klient niezwłocznie informuje o tym fakcie Centralę Alarmową ERGO Ubezpieczenia Podróży pod nr +48 58 309 11 00. W trakcie rozmowy prosimy ustalić szczegóły dotyczące możliwości korzystania z danej placówki medycznej w miejscu docelowym. Prosimy mieć na uwadze, że nie z każdą placówką medyczną istnieje możliwość rozliczenia bezgotówkowego. W przypadku, gdy Klient nie posiada środków na pokrycie kosztów leczenia, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Centrum Alarmowe ERGO Ubezpieczenia Podróży oraz Centrum Alarmowe dołożyć wszelkich starań, aby w zakresie swojej odpowiedzialności wizyta została rozliczona bezgotówkowo. Zaznaczamy jednak, że ostateczna decyzja należy do placówki medycznej. W przypadku skorzystania odpłatnej pomocy medycznej, koszty leczenia zostaną Państwu zrefundowane po powrocie do Polski na podstawie przedłożonych rachunków od lekarza i formularza zgłoszenia roszczenia. Koszt standardowej wizyty u lekarza ogólnego wynosi ok. 100 USD, natomiast u specjalisty, w tym stomatologa, ok. 150–200 USD. W przypadku doraźnej pomocy medycznej, niezależnie od kosztu wizyty, Klient pokrywa daną kwotę osobiście na miejscu. Dopiero po powrocie z imprezy do kraju otrzymuje zwrot, na podstawie oryginałów rachunków (oraz druku „zgłoszenia szkody z ubezpieczenia kosztów leczenia” ERGO Ubezpieczenia Podróży), pomniejszony o kwotę wkładu własnego w wysokości 25 EUR. W razie korzystania z jakiegokolwiek pomocy medycznej należy niezwłocznie poinformować o tym ubezpieczyciela. Nie ponosi się wtedy kosztów, gdyż są one pokrywane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela. Aktualne instrukcje postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku zagranicą oraz wzory druków z tytułu szkód znajdują się na www.eximtours.pl w zakładce Ubezpieczenia.

SEJF

Odradzamy Państwu zabieranie ze sobą na urlop wartościowych przedmiotów i biżuterii. Przypominamy, iż hotel nie ponosi odpowiedzialności materialnej za rzeczy wartościowe, pozostawione przez Państwa w pokoju. W związku z tym radzimy wynająć sejf hotelowy w recepcji bądź pokoju i zdeponować w nim paszport, pieniądze, karty płatnicze, bilety lotnicze i inne wartościowe rzeczy. W większości hoteli korzystanie z sejfów jest dodatkowo płatne.

NR KONTA BANKOWEGO - mBank 53 1140 2004 0000 3802 8405 5466

SMILE TRAVEL - PODRÓŻE Z KASIA Karolina Komorowska

ul. Obrońców Tczew 54, 83-110 Tczew

NIP 5932211318

NR WPISU DO REJESTRU ORGANIZATORÓW TURYSTYKI 952