

## Ogólne warunki uczestnictwa

### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:

- 1) warunki uczestnictwa - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży i Turystyki Almatu;
- 2) umowa-zgłoszenie - formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie służący celom określonym w rozdziale III;
- 3) strony - łącznie: organizator i podróżny;
- 4) organizator - biuro podróży występujące pod nazwą Almatu, organizację wybraną imprezę turystyczną. Nazwa handlowa, firma i adres organizatora turystyki, a także jego numery telefonów i adresy poczty elektronicznej znajdują się w katalogu imprez i umowie-zgłoszeniu;
- 5) podróży - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
- 6) agent turystyczny - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
- 7) impreza lub impreza turystyczna - impreza turystyczna organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniająca warunki, o których mowa w art. 5 ustawy;
- 8) umowa - zawarta między organizatorem a podróżnym umowa o udział w imprezie dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
- 9) katalog imprez - udostępniony przez organizatora i skierowany do ogółu materiałów informacyjnych o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie im podobnej zawierającej informacje dotyczące imprez organizowanych przez organizatora;
- 10) trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienniczej postaci;
- 11) ubezpieczyciel - SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31 - zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;

- 12) gwarancja ubezpieczeniowa - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;
  - 13) Fundusz - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;
  - 14) nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
  - 15) niezgodność - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
  - 16) powrót do kraju - powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
  - 17) ustawa - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361);
  - 18) Informacje dodatkowe - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.
2. Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c.
- i określają prawa i obowiązki organizatora i podróżnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy.
3. Organizator i podróżny przekazują sobie wymagane ustawą lub umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w umowie-zgłoszeniu trwałego nośnika, z zastrzeżeniem pkt 4.
4. Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

### II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:
  - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do umowy;
  - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.
2. Informacje o imprezie zawarte są w katalogu imprez, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie-zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.
3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
4. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
5. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez organizator podaje informacje o

głównych właściwościach usług turystycznych.

6. Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w pkt 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiały stanowiący element umowy.
7. Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez podróżnego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń organizatora i podróżnego.
8. Usługi turystyczne świadczone przez organizatora nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawarciu umowy, dokladne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróżnego.

### III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Stronami umowy są organizator i podróżny. W przypadku zawierania przez podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
2. Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróży uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszenie dane osobowe podróżnych, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy-zgłoszenia. Organizator w umowie-zgłoszeniu podaje wymagane ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą.
3. Integralną część umowy stanowią: a) warunki uczestnictwa, b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej, c) umowa-zgłoszenie, d) program i warunki imprezy.
4. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
5. Uczestnicy biorący po raz kolejny udział w imprezie organizowanej przez Almatu mają możliwość skorzystania z profitów przewidzianych dla Stałych Klientów, podanych każdorazowo przy danej ofercie. Profity przysługują każdemu, kto uczestniczył w imprezie Almatu w ostatnich dwu latach i nie wnioskował o usunięcie swoich danych osobowych przetwarzanych przez Almatu Łódź Sp. z o.o.
6. Z zastrzeżeniem pkt 8, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 25 % ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie zgłoszenia.
7. W terminie do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy, podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
8. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 21 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
9. W razie niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt 7 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużeniu terminu zapłaty.
10. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróżny.
11. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
12. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 ustawy nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej albo zostaną zmienione w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1 ustawy.

### IV. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

1. Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz podróżnego umowę ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.
2. Przedmiot i zakres ubezpieczenia SIGNAL IDUNA - BEZPIECZNE PODRÓŻE, w tym w zakresie amatorskiego uprawiania sportu i następstw chorób przewlekłych obejmuje:
  - a) uczestnicy wyjazdów zagranicznych objęci są ubezpieczeniem w zakresie STANDARD (dot. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL - wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 20.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
  - b) w przypadku wyjazdów poza terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL - wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 30.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
  - c) uczestnicy wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu i 7.500 zł na wypadek śmierci.
3. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są doręczane podróżnemu przy za-

wieraniu umowy.

4. Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.
5. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt 4 w imieniu tej osoby/tych osób.
6. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związków z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej.
7. Organizator wydaje podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusz.
8. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez ubezpieczyciela przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności organizatora. Data ważności, jej numer oraz kwota gwarancji znajdują się na umowie-zgłoszeniu.
9. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki na Fundusz, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.
10. W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej, szczegółowych informacji udziela podróżnemu:
  - 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej. Adresy i telefon właściwego Urzędu Marszałkowskiego znajduje się w formularzu informacyjnym.
  - 2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

### V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podróżnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez organizatora jest Biuro Podróży i Turystyki Almatu-Łódź Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: 90-417 Łódź ul. Piotrkowska 59. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Biurem Podróży i Turystyki Almatu-Łódź (e-mail: dpo@almatur.pl, tel. 42 637 11 22).
2. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem danych osobowych podróżnych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie (01-208) (e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06). W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na podany adres. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Signal Iduna Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl.
3. Podane przez podróżnych dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora w celu realizacji umowy w zakresie niezbędnym do jej wykonania, w celu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, którym jest również marketing bezpośredni, w celu wykonania ciężących na organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub odwołania roszczeń. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania umowy na organizację imprezy turystycznej. Odbiorcami danych osobowych będą organizator imprezy turystycznej, a także podmioty realizujące świadczenia związane z realizacją umowy, takie jak: przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe, a także biura współpracujące na podstawie umów agencyjnych. Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich. Uzyskane dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz po jej zakończeniu - przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych - zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane osobowe podróżnych nie będą podlegały automatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych osobowych, a także o prawie do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do przenoszenia danych. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Przysługujące uprawnienia można wykonać przesyłając stosowną informację na adres mailowy Administratora. Ponadto każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie dotyczących ich danych osobowych narusza przepisy RODO. W dowolnym momencie istnieje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na wypełnianiu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją poprzez przesłanie stosownej informacji na adres mailowy Administratora.

## VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może bez zgody organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejście obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

2. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejście obowiązków, o których mowa w pkt 1, będzie wiązać się dla organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je podróźnie. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróźnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

3. Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zmiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Almatuur biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

4. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany innych niż cena warunków umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie organizator poinformuje podróźnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

5. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementy umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 – niezwłocznie powiadomi o tym podróźnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaofiarować podróźnie zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w pkt 4, w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.

7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w pkt 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt 6 organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez podróźnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2-8 ustawy stosuje się odpowiednio.

## VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od umowy, której wysokość odpowiada zapłaconej przez podróźnego cenie imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone przez organizatora koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych w ramach tej imprezy. Podróżny może żądać od organizatora uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy.

2. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez poniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróźnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłączenia zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróźnie wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 35 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 30 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróźnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:

- niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej,
- niż na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

4. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu podróźnie wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomi podróźnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

5. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

## VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży,

nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu wymaga zgody organizatora.

2. Impreza rozpoczyna się i kończy w dacie wskazanej w umowie-zgłoszeniu. Doba hotelowa zaczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godz. 9.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu/wyjazdu, podróżny winien opuścić pokój hotelowy przed upływem doby hotelowej.

3. Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.

4. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.

5. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.

6. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

7. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio. Jeżeli organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróźnego, podróźny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

8. Jeżeli organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróźnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniono w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróźnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przynajmniej podróźnie odpowiednio obniżenie ceny imprezy. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

9. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróźnego, podróźny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport podróźnych, organizator zapewni powrót podróźnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróźnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróźny je odrzucił zgodnie z postanowieniem pkt 9, wówczas podróźny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy.

11. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie podróźnie powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędne do zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.

12. W czasie trwania imprezy, podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.

13. Organizator niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy podróźnie, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróźnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu podróźnie pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróźnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

## IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróźnego.

3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie

4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub za-

dośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator udowodni, że winę za niezgodność ponosi podróźny lub osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, a także gdy niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Roszczenia podróźnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.

6. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora.

7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez organizatora, do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróźnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

## X. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota, opiekuna) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróźnego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiający identyfikację podróźnego i imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopie zawartej umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za bezzwrotną, co nie ogranicza uprawnień podróźnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

2. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróźnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróźnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróźnie w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Do niestanowienia skarg wiadomości i żądań podróźnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-3.

5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezzwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

## XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem [www.almatur.pl](http://www.almatur.pl) bądź pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r.

## Informacje dodatkowe do oferty turystycznej – Zima 2019

### Zawarcie umowy

• Zawarcia umowy na rzecz Uczestnika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych (poniżej 13 lat) dokonują jego rodzice lub jego prawny opiekun. W przypadku Uczestnika o ograniczonej zdolności do czynności prawnych (wiek 13 – 18 lat) umowę podpisują za niego rodzice lub też jego prawny opiekun bądź też Uczestnik ten samodzielnie, przy tym w tej sytuacji musi on przedstawić pisemną zgodę rodziców lub opiekuna prawnego. Jeśli zawarcia umowy na rzecz niepełnoletnich Uczestników dokonuje inna osoba dorosła, to winna ona przedstawić napisane w formie oświadczenia upoważnienie rodziców lub prawnych opiekunów do dokonania tej czynności.

• W imprezach dla młodzieży biorą udział uczestnicy w wieku podanym w ofercie. Ewentualne odstępstwa od tej zasady w granicach jednego roku są możliwe jedynie po zgodzie organizatora i pod warunkiem zaakceptowania przez uczestnika i opiekuna zasad obowiązujących dla danej grupy wiekowej.

**Ceny**

• Oferta zawarta w katalogu Zima 2019 została opracowana na podstawie zebranych informacji i stanu prawnego aktualnych w dniu 31.08.2018 r.

• Podane w katalogu informacje o cenach biletów, imprez fakultatywnych, komunikacji miejskiej itp. mają charakter orientacyjny.

• Cena imprezy obejmuje świadczenia podane w umowie.

### Realizacja imprez dla dzieci i młodzieży

• Podróżny rozpoczynający udział w imprezie zobowiązany jest posiadać wymagane w ofercie dokumenty oraz sprzęt lub ekwipunek. Konieczne jest również posiadanie legitymacji szkolnej.

• Dla prawidłowej realizacji umowy niezbędne jest pobranie od sprzedawców karty kwalifikacyjnej uczestnika obozu/kolonii, wypełnienie jej przez uprawnione osoby oraz oddanie przedstawicielowi Almaturu na miejscu zbiórki. Ze względów organizacyjnych prosimy nie pozostawiać kart kwalifikacyjnych w punktach sprzedaży. Przekazanie prawidłowo wypełnionej karty kwalifikacyjnej jest warunkiem przyjęcia uczestnika na obóz.

• Uczestnicy imprez dla młodzieży znajdują się pod opieką wykwalifikowanej kadry, w skład której w zależności od imprezy wchodzi wychowawca, instruktorzy, piloci, rezydenci itd. Kadra jest odpowiedzialna za prawidłowy i bezpieczny przebieg imprezy, a uczestnicy obozów mają obowiązek podporządkowania się jej poleceniom. Pod opieką jednego wychowawcy znajduje się w zależności od obozu nie więcej niż 15-20 niepełnoletnich Uczestników.

• Opieka Almaturu rozpoczyna się z chwilą przekazania niepełnoletnich uczestników przedstawicielowi Almaturu na miejscu zbiórki, a kończy przekazaniem ich uprawnionym osobom po powrocie lub w inny sposób, ustalony indywidualnie z prawnym opiekunem uczestnika. Prosimy rodziców o punktualne stawienie się w miejscu powrotu w celu odbioru uczestników.

• Przy dojeździe własnym na obóz krajowy prosimy o przywóz uczestników nie wcześniej niż na godzinę przed planowanym przyjazdem autokaru do obiektu. Ze względów organizacyjnych może nie być możliwe wcześniejsze zakwaterowanie i zapewnienie opieki przez Almaturu. Odbiór uczestników winien nastąpić nie później niż godzinę po odjeździe autokaru w ostatnim dniu obozu.

• Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania „Regulaminu obozu”, z którym zapoznają się na początku imprezy.

• W szczególności „Regulamin” zobowiązuje Uczestników do:

- podporządkowania się poleceniom kadry obozu,
- nie spożywania alkoholu, nie palenia papierosów, nie używania narkotyków,
- przestrzegania przepisów i regulaminów obowiązujących w obiekcie zakwaterowania oraz miejscach realizacji programu (m.in. przepisy p. poż., poruszania się po drogach publicznych, BHP, czysty nocnej i korzystania z kąpieliska),
- nie oddalania się z terenu zakwaterowania lub miejsca zajeżdż,
- korzystania ze sprzętu pływającego i kąpieliska tylko za zgodą i pod nadzorem instruktora-wychowawcy,
- użytkowania przekazanego do ich dyspozycji sprzętu rekreacyjno-sportowego zgodnie z jego przeznaczeniem,
- utrzymywania porządku na terenie obozu, brania aktywnego udziału w zajęciach,
- zachowywania się zgodnie z ogólnie przyjętymi obyczajami i zasadami obowiązującymi na obozie, a także zwyczajami panującymi w danym kraju.

• W stosunku do Uczestników nie przestrzegających zasad objętych regulaminem Almaturu zastrzega sobie prawo do zastosowania odpowiednich do przewinienia środków dyscyplinujących takich jak: upomnienie, powiadomienie rodziców czy powiadomienie szkoły. Poważne naruszenie zasad, a w szczególności: spożywanie alkoholu, używanie narkotyków lub spowodowanie zagrożenia dla bezpieczeństwa własnego lub innych uczestników grozi wydaleniem uczestnika z obozu.

• Organizator nie gwarantuje na określonym obozie uczestnictwa odpowiedniej ilości młodzieży w danym wieku, gdyż nabór odbywa się poprzez zakupy indywidualne, a oferta jest ogólnie dostępna. W przypadku, gdy ilość uczestników w grupie jest mniejsza niż 10 zajęcia obozowe mogą odbywać się wspólnie z innymi grupami wiekowymi. W takim przypad-

ku program zajęć będzie dostosowany do możliwości i wieku uczestnika

### Program imprez

• Polscy piloci i wychowawcy nie są uprawnieni do przewodnictwa po wewnątrz muzealnych oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla licencjonowanych przewodników.

• Imprezy fakultatywne pozwalają połączyć wypoczynek z poznaniem odwiedzanego kraju, jego kultury i mieszkańców. Organizowane są na miejscu pobytu podróży turystów przez biura miejscowe. W katalogu podawany jest w celach informacyjnych, orientacyjny program i uśrednione ceny najbardziej typowych miejscowych imprez. Odpłatność za nie wnoszona jest przez turystów do biura organizującego daną imprezę. Nie wszystkie imprezy fakultatywne odbywają się z udziałem polskojęzycznego przewodnika. Uczestnictwo w imprezach fakultatywnych jest dobrowolne, a Almaturu nie gwarantuje, że wszystkie podane imprezy fakultatywne się odbędą, gdyż do realizacji mogą być wymagane odpowiednie warunki pogodowe lub minimalna ilość chętnych, określona przez miejscowe biuro.

### Informacje o przebiegu obozu, kontakt z Uczestnikami

• W sezonie zimowym Almaturu uruchamia specjalną linię telefoniczną „Almaturu Help Line” – numer 42 632 17 41. Pod tym numerem codziennie w okresie ferii, przez całą dobę pracownicy Almaturu służą informacjami związanymi z wyjazdami i powrotami z obozów.

• Adres i numer telefonu obiektu, w którym zakwaterowani są uczestnicy obozu znajduje się na umowie-zgłoszeniu.

### Transport

• Almaturu korzysta z autokarów własnych oraz innych koncesjonowanych przewoźników drogowych. Autokary innych firm są oznaczone tablicą z logo Almaturu umieszczoną za przednią szybą autokaru. Wszystkie autokary wykorzystywane przez Almaturu posiadają rozkładane siedzenia, radiomagnetofon i mikrofon oraz wyposażenie dodatkowe, wymienione w ofercie.

• W przypadku bardzo małej ilości zainteresowanych (mniej niż 6 osób), organizator zastrzega sobie prawo odwołania dojazdów z danej trasy lub miejscowości, o czym niezwłocznie powiadomi podróżnego na trwałym nośniku, nie później niż 4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Podróżny, któremu odwołano dojazd ma prawo wyboru innego miejsca wyjazdu, na trasie realizowanej przez Almaturu, za zwrotem całości wpłaconej realnej dopłaty za miejsce wsiadania. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia od organizatora, w wyznaczonym terminie informuje organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę miejsca wyjazdu albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie. Podczas przejazdów możliwe są przesiadki.

• W przypadku wyjazdów autokarowych i lotniczych ilość bagażu ograniczona jest do jednej sztuki bagażu zasadniczego (max. 20 kg, o ile oferta nie przewiduje inaczej) oraz jednej sztuki bagażu podręcznego (do 5 kg) na osobę. Obsługa autokarów ma prawo odmówić zabrania bagażu, który przekracza te limity. Każdy bagaż zasadniczy przekazywany obsłudze powinien być podpisany imieniem i nazwiskiem właściciela.

• Na miejsce zbiórki należy się zgłosić minimum 10 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Miejsca w autokarach wskazuje Uczestnikom pilot w podczas wsiadania do autokaru docelowego.

• Biorąc pod uwagę bezpieczeństwo pasażerów oraz komfort podróży autokarowa uprasza się podróżnych o spożywanie posiłków oraz ciepłych napoi w trakcie postojów autokaru. Jeśli fotele są wyposażone w pasy bezpieczeństwa, należy pasy te mieć zapięte w trakcie przejazdu autokaru.

• Możliwość korzystania z toalet w autokarach ze względu na ich małą pojemność oraz komfort podróżowania jest ograniczona do sytuacji nadzwyczajnych. Prosimy o korzystanie z toalet publicznych podczas przerw w podróży i zabranie ze sobą drobnych monet (bilonu) na związane z tym płatności.

• Prosimy o upewnienie się, czy po zakończeniu podróży nie został pozostawiony w autokarach i innych środkach transportu bagaż osobisty (przewożony pod nadzorem pasażera) oraz zasadniczy - przekazany obsłudze autokaru.

• Na trasie przejazdu autokaru z Polski do miejsca docelowego za granicą, średnio co 3-4 godziny organizowane są postoje, jeśli tylko jest możliwe - na parkingach z toaletą i barem. Czas postoju wynosi od 20 do 45 minut. Sugerujemy więc zabranie ze sobą niewielkiej ilości waluty krajów tranzytowych. Przy niektórych, dłuższych trasach przewidziane są dłuższe postoje (na posiłek). Jeśli miejsce takich postojów jest określone, to w ofercie podano ich miejsce i sugerowaną ilość potrzebnych dewiz. W pozostałych przypadkach proponujemy zabranie na ten cel waluty krajów tranzytowych, przy założeniu, że ceny posiłków w zajazdach w tych krajach to równowartość 10-15 EUR.

• Odprawa bagażowa na lotnisku rozpoczyna się zwyczajowo na dwie godziny przed planowaną godziną wylotu. Bilety lotnicze wydawane są na lotnisku przez przedstawiciela Almaturu, obejmują przelot tam i z powrotem. Bilety należy zachować na przelot osobny. Podczas lotu uczestnicy znajdują się pod opieką personelu pokładowego. Po odprawie celnej w kraju docelowym powita podróżnych przedstawiciel Almaturu i skieruje do odpowiednich autokarów lub mikrobusów.

• W portach wylotowym bagaż podręczny jest dokładnie

sprawdzany przez służby lotniska. Nie wolno zabierać w nim przedmiotów uznawanych za niebezpieczne, takich jak na przykład: noże, nożyczki, szycynki, pilniczki do paznokci. Aby uniknąć utraty tego typu przedmiotów zalecamy umieszczenie ich w bagażu głównym.

• Pasażerowie zobowiązani są do przestrzegania wskazań kierowców i personelu pokładowego w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i organizacji przelotu lub przelotu.

### Zakwaterowanie

• W katalogu podano położenie, rodzaj i kategorie obiektów zakwaterowania (kategorii hotelu), określanej według przepisów kraju pobytu.

• W ofercie proponujemy zakwaterowanie w obiektach, takich jak hotele, pensjonaty, akademiki, apartamenty. Standard hoteli wyznaczony jest ilością posiadanych gwiazdek zgodnie z przepisami danego kraju. Hotele z taką samą ilością gwiazdek w różnych krajach mogą różnić się standardem i wyposażeniem pokoi.

• Wszystkie obiekty zakwaterowania obozów młodzieżowych są dopuszczane do eksploatacji na mocy odpowiednich, obowiązujących w danym kraju przepisów, a w Polsce zgłoszone do właściwego terytorialnie Kuratorium Oświaty i dopuszczone do działalności przez Państwowego Inspektora Sanitarnego. Opis rodzaju zakwaterowania, standardu, infrastruktury oraz wyposażenia pokoi znajduje się w ofercie.

• W większości obiektów zakwaterowania doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godzinie 9.00. Uczestnicy podczas oczekiwania na zakwaterowanie oraz po wykwaterowaniu w ostatnim dniu pobytu składają bagaże w miejscu wskazanym przez opiekunów lub pilota.

### Posiłki

• Ilość i rodzaj posiłków określone są w opisie świadczeń danej imprezy. Posiłki w trakcie przejazdów nie są zwykle przewidziane, prosimy o zabranie odpowiedniej ilości prowiantu na drogę oraz kieszonkowego na zakup żywności na drogę powrotną.

• W trakcie wyjazdów zagranicznych przeważnie serwowane są dania kuchni regionalnej, których smak, sposób podania oraz składniki mogą odbiegać od przyzwyczajenia polskich uczestników, a napoje do posiłków (poza śniadaniem) są dodatkowo płatne, chyba, że oferta przewiduje inaczej.

• Wydawany na drogę powrotną uczestnikom obozów prowiant zastępuje jeden posiłek. Prosimy o zwrócenie uwagi, że przy dłuższym przejeździe może on nie być wystarczający na całą podróż powrotną. W takim przypadku prosimy o zapewnienie uczestnikom środków na zakup dodatkowych posiłków

• Ze względów organizacyjnych nie zawsze możliwe jest zapewnienie uczestnikom żywienia w formie specjalistycznej diety. Informacje o tym jakie diety są możliwe do realizacji w danym ośrodku podano w ofercie. Wybór diety łączy się najczęściej z koniecznością dopłaty i winien być dokonany z odpowiednim wyprzedzeniem.

• Jeśli w skład żywienia wchodzi podwieczorek, to może on być podawany przy obiedzie w postaci np. owocu, słoicy, jogurtu itp.

### Ubezpieczenie

• Każdy uczestnik imprezy organizowanej przez Almaturu jest ubezpieczony na mocy podpisanej umowy generalnej z ubezpieczycielem w zakresie podanym w „Warunkach ubezpieczenia”. Przed podpisaniem umowy uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznania się z „Ogólnymi warunkami ubezpieczenia”, które zostaną mu udostępnione przez sprzedawcę i których powinien przestrzegać. Polisę grupową posiada pilot imprezy.

• Ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy obejmuje amatorskie uprawianie sportu, czyli uprawianie sportu wyłącznie w celu utrzymania lub regeneracji sił, rekreacyjne, jako forma czynnego wypoczynku.

• Uczestnicy zagranicznych imprez narciarskich i snowboardowych dodatkowo objęci są ubezpieczeniem związanym z uprawianiem sportów zimowych którego przedmiotem jest OC rzeczowe i osobowe 30000 EUR i sprzęt sportowy 1000 PLN, uczestnicy obozów narciarskich i snowboardowych w Polsce objęci są ubezpieczeniem związanym z uprawianiem narciarstwa i snowboardu, którego przedmiotem jest OC rzeczowe i osobowe 20000 PLN i sprzęt sportowy 1000 PLN.

• Almaturu poinformuje podróżnych o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy

• Uczestnik musi spełnić wymogi zdrowotne, umożliwiające uczestnictwo w danej imprezie w sposób nie zagrażający życiu i zdrowiu jego samego lub innych uczestników imprezy oraz potwierdzić je w Karcie Kwalifikacyjnej.

• Ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy odbywającej się w Polsce nie obejmuje kosztów leczenia, w tym zakupu leków. Obokrajowcy, nie posiadający prawa do bezpłatnego leczenia w Polsce powinni we własnym zakresie wykupić polisę ubezpieczeniową na pokrycie ewentualnych kosztów leczenia podczas trwania imprezy.

• Uczestnicy obozów młodzieżowych cierpiący na choroby przewlekłe muszą przed wyjazdem uzyskać zgodę i zalecenia swojego lekarza oraz odnotować je w Karcie Kwalifikacyjnej. Almaturu nie zapewnia leków i środków medycznych stosowanych przy chorobach przewlekłych i chronicznych.

• W przypadku konieczności hospitalizacji lub wykonania usługi medycznej Uczestnik powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym ubezpieczyciela. Kontakt z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela oraz poddanie się zaleceniom



obsługi jest warunkiem ubiegania się o zwrot poniesionych kwot i odszkodowania. Uczestnik winien dbać o to, aby każdy wydatek był udokumentowany rachunkami. Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczeń występują bezpośrednio do ubezpieczyciela

w terminie do 7 dni po powrocie do Polski. Szczegółowych informacji udzielają piloci, rezydenci oraz sprzedawcy.

- W przypadku obozów młodzieżowych wszelkie formalności związane z udzieleniem pomocy medycznej lub innych usług assistance oraz pokrycia kosztów za granicą, w imieniu Uczestnika są załatwiane przez kadrę obozu. Dokumentację związaną z kosztami leczenia wypełnia i podpisuje wychowawca wraz z uczestnikiem. Rozliczeń tych kosztów z Ubezpieczycielem dokonuje bezpośrednio Almaturo.

- Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczeń uczestnicy występują bezpośrednio do ubezpieczyciela w terminie do 7 dni po zakończeniu imprezy. Szczegółowych informacji udzielają kadra obozu oraz sprzedawcy.

- W przypadku obozów młodzieżowych, jeśli na podstawie orzeczenia lekarskiego Uczestnik imprezy krajowej nie spełnia wymogów zdrowotnych umożliwiających mu dalsze uczestnictwo w imprezie, wychowawcy poinformują o tym telefonicznie rodziców lub opiekunów. W takim przypadku, niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia, powinni oni odebrać Uczestnika z miejsca odbywania obozu.

- Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na przechowywanie pieniędzy, telefonów komórkowych i innych przedmiotów wartościowych w czasie trwania imprezy. Powinny one być zawsze noszone w sposób bezpieczny przy sobie, a podczas pobytu w obiektach zakwaterowania zalecamy, aby gotówka, biżuteria, kamery i inne cenne rzeczy posiadane przez uczestników były przechowywane w sejfie hotelowym lub innym w miejscu wskazanym przez wychowawców. Należy również zwrócić uwagę przed każdym opuszczaniem pokoju hotelowego, aby jego drzwi i okna pozostawały zamknięte. Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki).

- Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróżnej, sprzętu sportowego, biżuterii, pieniędzy oraz dzieł sztuki. Odpowiedzialność ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia przenośnych telefonów, sprzętu fotograficznego i komputerowego oraz audio-video jest ograniczona do wysokości 50% sumy ubezpieczenia.

- Dodatkowe informacje w sprawie ubezpieczeń można uzyskać w przedstawicielstwach Signal Iduna S.A na terenie całego kraju, w biurach Almaturo oraz na stronie internetowej [www.almatur.pl](http://www.almatur.pl).

#### **Informacje wizowe i paszportowe**

- Przy wyjazdach zagranicznych jedynymi dokumentami uprawniającymi do przekroczenia granicy jest paszport, a jeśli obóz łącznie z transportem odbywa się wyłącznie na terenie UE również dowód osobisty.

- W większości odwiedzanych krajów wymagane jest, aby paszport był ważny minimum 6 miesięcy od dnia przekroczenia granicy. Paszporty w Polsce są wydawane przez Wydziały Spraw Obywatelskich Urzędów Wojewódzkich. Okres oczekiwania na paszport wynosi ok. 4 tygodni.

- Uczestnik imprezy w przypadku kradzieży, zagubienia paszportu lub innych dokumentów związanych z podróżą powinien natychmiast o tym fakcie zawiadomić opiekuna-wychowawcę.

#### **Informacje zdrowotne**

- W żadnym z proponowanych przez Almaturo krajów nie występują jakieś specyficzne zagrożenia zdrowotne i nie są wymagane szczepienia ochronne. Należy zawsze jednak pamiętać o zachowaniu minimum sanitarnego jak mycie rąk przed jedzeniem, mycie owoców czy picie tylko butelkowanej wody mineralnej. O zasadniczych zmianach dotyczących ewentualnych wymogów sanitarnych bądź zdrowotnych Uczestnicy będą informowani przez sprzedawców oferty. Aktualne informacje uzyskać można również w Informacji Konsularnej MSZ pod numerem telefonu 22 523 94 51 lub na stronach internetowych pod adresem [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl).