

## STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Ecco Holiday Sp. z o.o. będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Ecco Holiday sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Ecco Holiday Sp. z o.o. stała się niewypłacalna.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku, gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku, gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Ecco Holiday Sp. z o.o. wykupiła w Saltus TUW z siedzibą w Sopocie (ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot, tel. +48 58 770 36 90, info@saltus.pl) zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z Urzędem Marszałkowskim Woj. Wielkopolskiego (al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, tel. +48 61 626 66 66, kancelaria@umww.pl) jeżeli z powodu niewypłacalności Ecco Holiday Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 dostępna pod adresem:

<https://publications.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/d9dbbde8-9fd7-11e5-8781-01aa75ed71a1/language-pl>

przetransponowana do prawa krajowego dostępnego pod adresem:

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/U/D20172361Lj.pdf>

# WARUNKI UCZESTNICTWA - UMOWA

obowiązują od dnia 25.08.2020 r.

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Organizatorem turystyki imprez pod marką ECCO HOLIDAY oraz pod marką ECCO TRAVEL jest **Ecco Holiday Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu Al. Solidarności 46, dla której Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu prowadzi aktą rejestrowe pod numerem KRS 0000082342, kapitał zakładowy w całości opłacony 35.100.000,00 zł, oznaczona NIP 5511773682,regon 01279354, wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr ewidencyjnym 4234 (nr wpisu do rejestru: 2862) zwana w dalszej części „Organizatorem”.

Organizator oświadcza, że:

- posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci umowy ubezpieczenia na rzecz podróźny zawartej z SALTUS Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie przy ul. Władysława IV 22, dla której Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS prowadzi aktą rejestrowe pod numerem KRS 0000117377, NIP 1180130637, regon 011132747 (tel. 58 770 36 90, info@saltus.pl)

- dokonuje terminowo i w należytą wysokość wpłat do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

Organizator zobowiązuje się do zorganizowania imprezy turystycznej wskazanej w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze na podanych poniżej warunkach:

## II. ZAWARCIE UMOWY

1. Umowę o udział w imprezie turystycznej (zwaną dalej umową) z Organizatorem może zawrzeć osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zwana dalej Podróżnym. Podróżny zawiera umowę z Organizatorem w imieniu własnym na swoją rzecz oraz na rzecz innych, wskazanych przez siebie osób uprawnionych do odbycia podróży zwanych dalej Uczestnikami. Zawierając umowę w imieniu i na rzecz Uczestników, Podróżny oświadcza, że został do tego przez Uczestników upoważniony.

Obowiązki i prawa Uczestnika określone w niniejszych warunkach odnoszą się także odpowiednio do Podróżnego (niezależnie od innych praw i obowiązków przysługujących wyłącznie Podróżnemu).

Podróżny odpowiada wobec Organizatora za wykonanie umowy przez wszystkich wskazanych w niej Uczestników.

Podróżny odpowiada także wobec Organizatora za niewykonanie obowiązków określonych w ust. 4 (poinformowanie Uczestników).

2. Przed zawarciem umowy Organizator udziela Podróżnemu szczegółowych informacji na temat wybranej imprezy, przedstawia treść warunków uczestnictwa - umowy oraz przekazuje tzw. standardowy formularz informacyjny odpowiedni do sposobu zawarcia umowy.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

4. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestników, Podróżny jest zobowiązany do przekazania Uczestnikom wszystkich informacji wymienionych w ust. 2 i 3, w tym w szczególności o ubezpieczeniach zawieranych przez Podróżnego na rzecz innych Uczestników (p. V) oraz o ochronie danych osobowych (p. XI). Uczestnik, na rzecz którego Podróżny zawarł umowę, nie może powoływać się na nieznaną sobie warunków umowy, o ile warunki te zostały przez Organizatora przedstawione Podróżnemu i przez niego przyjęte.

5. Wszelka korespondencja i wymiana informacji pomiędzy Uczestnikami a Organizatorem odbywa się za pośrednictwem Podróżnego na wskazany przez niego w umowie adres i dane kontaktowe. Przyjmuje się, że wysłanie przez Organizatora pisma lub informacji na adres wskazany przez Podróżnego jest równoznaczne z doręczeniem pisma (przekazaniem informacji). Za nieprzekazanie informacji Uczestnikom przez Podróżnego Organizator nie ponosi odpowiedzialności. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się odpowiednio do umów ubezpieczenia i informacji o ochronie danych osobowych.

6. W celu zawarcia umowy, Podróżny dokonuje rezerwacji u Organizatora osobiście, telefonicznie, przez internet lub za pośrednictwem agenta turystycznego i zobowiązuje się do:

- a) podpisania warunków uczestnictwa - umowy,
- b) dokonania pełnej wpłaty za zarezerwowane świadczenia za wszystkich Uczestników wymienionych w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze,
- c) wskazania właściwych, zgodnych z dokumentami tożsamości danych adresowych Podróżnego oraz danych osobowych wszystkich Uczestników.

7. W przypadku samodzielnego wyjazdu na imprezę turystyczną osób niepełnoletnich, przy rezerwacji wymagana jest poświadczona notarialnie zgoda rodziców lub prawnych opiekunów. Organizator może odmówić zawarcia umowy, gdy Uczestnikiem ma być osoba niepełnoletnia podróżująca bez opieki osoby dorosłej. W przypadku zawarcia umowy na rzecz niepełnoletniego Uczestnika podróżującego bez opieki osoby dorosłej, konieczne jest wskazanie danych kontaktowych do niepełnoletniego Uczestnika oraz do jego opiekuna.

8. W przypadku wyjazdu na imprezę osób o ograniczonej sprawności ruchowej przy rezerwacji wymagane jest sprawdzenie dostępności, bądź możliwości dostosowania usług do potrzeb Uczestnika. Informacje takie Organizator sprawdzi na wniosek Podróżnego, a w przypadku ich potwierdzenia stosowne ustalenia zostaną zawarte w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. Organizator może odmówić zawarcia umowy w przypadku niemożności spełnienia specjalnych wymagań Uczestnika.

9. Zamówioną imprezę Organizator potwierdzi Podróżnemu w ciągu 48 godzin od chwili założenia rezerwacji, a w przypadku rezerwacji założonej w piątki po godz. 14.00, w soboty, niedziele i święta - w ciągu 72 godzin. W przypadku, gdy Organizator nie potwierdzi rezerwacji lub przekroczy termin potwierdzenia, Podróżnemu przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy i zwrotu wpłaty, albo prawo do wyboru propozycji alternatywnej.

10. Umowa z Organizatorem zostaje zawarta z chwilą wystawienia przez Organizatora ostatecznego Dowodu Rezerwacji/Voucheru, w którym wskazane są wszystkie zarezerwowane świadczenia oraz istotne dane imprezy. Niezwłocznie po jego otrzymaniu Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność zawartych w nim danych oraz zgodność ze złożonym zamówieniem, a w przypadku stwierdzenia niezgodności natychmiast poinformować Organizatora.

11. Dowód Rezerwacji/Voucher, niniejsze warunki uczestnictwa, warunki ubezpieczenia oraz opis imprezy są integralnymi częściami umowy.

12. Wszelkie zmiany i ewentualne odstąpienie od umowy muszą być zgłoszone przez Podróżnego na trwałym nośniku, z zastrzeżeniem ust. 5. W przypadku odstąpienia od umowy, ewentualny zwrot dokonanej wpłaty zostanie przekazywany Podróżnemu.

13. Realizacja imprezy turystycznej uzależniona jest od następującej liczby zgłoszeń: 164 osoby chętne do uczestnictwa w imprezie pobytowej, 20 chętnych do uczestnictwa w imprezie objazdowej. W przypadku mniejszej liczby zgłoszeń Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy, o czym poinformuje Podróżnego na piśmie nie później niż na:

- a. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni,
- c. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

14. Imprezy pobytowe mają z reguły charakter imprez indywidualnych, natomiast imprezy objazdowe, tj. imprezy z programem zwiedzania, realizowane są najczęściej w grupach o liczebności ok. 15 - 50 osób. Na zyczenie Podróżnego możliwe jest zorganizowanie wyjazdu dla grupy na imprezę pobytową, a także realizacja imprezy objazdowej dla jednej, bądź kilku osób.

15. Skróty dotyczące zakresu dziennego wyżywienia oznaczają odpowiednio: BB - 1 posiłek, tj. śniadanie; HB - 2 posiłki, tj. śniadanie i obiadokolacja; FB - 3 posiłki, tj. śniadanie, lunch i obiadokolacja; All Inclusive (AI) - śniadanie, lunch i obiadokolacja, a także napoje i przekąski dostępne pomiędzy posiłkami zgodnie z ofertą wybranego hotelu. W trakcie pobytów tygodniowych Organizator gwarantuje co najmniej 6 pełnych cykli wyżywienia, tzn. 6 śniadań w opcji BB; 6 śniadań i obiadokolacji w opcji HB; 6 śniadań, lunchów i obiadokolacji w opcji FB oraz All Inclusive. Analizując w trakcie pobytów dwutygodniowych Organizator gwarantuje co najmniej 13 pełnych cykli wyżywienia. Pierwszego i ostatniego dnia pobytu utrzymanie poszczególnych świadczeń uzależnione jest od godzin przylotu i wylotu.

16. Podane w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze daty rozpoczęcia i zakończenia imprezy są przybliżone, o ścisłej dacie zostanie Podróżny poinformowany niezwłocznie po ustaleniu rozkładu lotu.

17. Impreza rozpoczyna się w dniu wylotu/wyjazdu na imprezę i kończy w dniu przylotu/przyjazdu z imprezy. Dzień rozpoczęcia imprezy przeznaczony jest na transport do miejsca docelowego. Doba hotelowa zwyczajowo zaczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 10.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu należy opuścić pokój przed upływem doby hotelowej.

18. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu voucher, bilety i inne niezbędne dokumenty podróży. Niezwłocznie po ich otrzymaniu Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność zawartych w nich danych oraz zgodność ze złożonym zamówieniem, a w przypadku stwierdzenia niezgodności natychmiast poinformować Organizatora.

19. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych znajdują się na stronie https://obywatel.gov.pl. Jeśli wyjazd do określonego miejsca docelowego wiąże się z koniecznością posiadania wizy, ogólne informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy. Ogólne informacje o przepisach wizowych, sanitarnych, zdrowotnych i innych przepisach wyjazdowych dotyczących poszczególnych krajów docelowych znajdują na stronie https://polakazagranica.msz.gov.pl oraz w opisie poszczególnych imprez. Informacje na temat sytuacji epidemiologicznej (Covid-19) znajdują się na stronach internetowych Organizatora: www.eccoholiday.com/pl/bezpieczne-podrozowanie oraz www.eccotravel.eu/bezpieczne-podrozowanie/, a także przy opisie poszczególnych imprez.

20. Jeżeli skorzystał z imprezy Uczestników z niektórych usług turystycznych w ramach imprezy zależy od skutecznej komunikacji ustnej, odpowiednia informacja na temat wymagań językowych znajduje się w opisie imprezy.

## III. CENA IMPREZY

1. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych podanych w ofercie Organizatora, ustalone są na podstawie obowiązujących cen, opłat, podatków, kursów sprzedaży walut NBP z dnia poprzedzającego wystawienie dokumentu.

2. Cena imprezy turystycznej obejmuje świadczenia zawarte w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze.

3. Podróżny we własnym zakresie ponosi koszty wiz, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, dodatkowych atrakcji hotelowych, dodatkowych opłat wizowych, wyjazdowych, chyba że Organizator informuje w swoich materiałach o możliwości dodatkowej rezerwacji tych usług. Szczegółowe informacje o świadczeniach zawartych w cenie imprezy podane są w ofercie Organizatora.

4. Kalkulacji ceny imprezy Organizator dokonuje w oparciu o zakwaterowanie jednej osoby w pokoju dwuosobowym, chyba że zaznaczono inaczej. Oddzielnie przedstawione są ceny dla dzieci do lat 2, a także ceny bądź rabaty dla osób zakwaterowanych na dostawkach.

## IV. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Płatności za imprezy turystyczne można dokonać: przelewem na następujące konto bankowe Organizatora: 18 1750 1019 0000 0000 0461 7789 (w BNP Paribas Bank Polska S.A.), gotówką lub kartą płatniczą.

2. W przypadku rezerwacji imprezy na więcej niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, Podróżny jest zobowiązany do wpłaty zaliczki (przedpłaty) w wysokości 30% wartości imprezy. Zaliczka płatna jest w chwili zawarcia umowy.

Pełna wpłata za imprezę jest wymagana najpóźniej na 30 dni przed jej rozpoczęciem.

3. W przypadku rezerwacji na 30 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, pełnej wpłaty należy dokonać w dniu zawarcia umowy.

4. Strony umowy mogą ustalić w odrębnym dokumencie inny sposób i terminy płatności niż określone w ust. 1-3.

5. Jeżeli Podróżny dokona wpłaty na konto Organizatora za rezerwację założoną na mniej niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem imprezy, wówczas w dniu zawarcia umowy lub dniu następnym, ale nie później niż w dniu rozpoczęcia imprezy należy dostarczyć do Organizatora bankowe potwierdzenie przelewu.

6. Za skuteczną zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Organizatora.

7. Jeżeli warunki określone w ust. 1-6 nie zostaną przez Podróżnego spełnione, przyjmuje się, że Podróżny odstąpił od umowy, p. IX stosuje się odpowiednio.

## V. UBEZPIECZENIA

1. Każdy Uczestnik zagranicznej imprezy turystycznej wymieniony w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze Organizatora objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) zgodnie z Umową Grupowego Ubezpieczenia nr 100150 z dnia 27.11.2017 r. zawartą przez Organizatora (Ubezpieczającego) z AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 50B (Ubezpieczyciela), na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Turystycznego z dn. 22.11.2017 r. (OWU). Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL i NNW wliczony jest w cenę imprezy.

2. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego są koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 12 000 EUR oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 5 000 zł.

3. Uiszczając dodatkową opłatę, Podróżny może zostać objęty ubezpieczeniem w wariancie rozszerzonym, obejmującym: koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 35 000 EUR, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 10 000 zł, utratę lub uszkodzenie bagażu z sumą ubezpieczenia 1 000 zł oraz odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym, której suma gwarancyjna wynosi 10 000 zł (za szkody w mieniu) i 50 000 zł (za szkody na osobie).

4. W ubezpieczeniu kosztów leczenia (KL) zarówno w wariancie podstawowym, jak i rozszerzonym, zastosowanie mają podlimity sum ubezpieczenia: 1 000 EUR dla kosztów leczenia ambulatoryjnego oraz 300 EUR dla kosztów leczenia stomatologicznego.

5. W przypadku wystąpienia szkody objętej zakresem ubezpieczenia należy kontaktować się z **Centrum Pomocy pod nr tel. (24 h): (48 22) 522 27 79 lub (48 22) 232 27 79, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [pmu@mondial-assistance.pl](mailto:pmu@mondial-assistance.pl)** podając m.in. imię, nazwisko, numer Dowodu Rezerwacji/Voucheru, adres miejsca wypadku, numer kontaktowego oraz opis zdarzenia i rodzaju wymaganej pomocy.

6. Organizator ma prawo do zmiany Ubezpieczyciela/ i. W takim przypadku Organizator jest zobowiązany zapewnić nie mniej korzystne warunki ubezpieczenia oraz poinformować Podróżnego o tej zmianie, podając nazwę nowego Ubezpieczyciela i skróty warunków ubezpieczenia.

7. Organizator zawarł z SALTUS TUW z siedzibą w Sopocie, ul. Władysława IV 22, umowę grupowego **ubezpieczenia kosztów rezygnacji**, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z Uczestnictwem w Imprezie Turystycznej o symbolu OW/22/1708/NG/1 i zgodnie z Umową Generalną nr 97000001 z dnia 10.02.2015 r.

Zrządzenie Podróżnego do tego ubezpieczenia jest dobrowolne i możliwe po uiszczeniu dodatkowej składki płatnej w momencie przystąpienia do ubezpieczenia, która wynosi odpowiednio:

- 3% wartości imprezy w przypadku podstawowej wersji ubezpieczenia kosztów rezygnacji

- 9% wartości imprezy w przypadku rozszerzenia o powikłania lub zastrzeżenie chorób przewlekłych.

Ochroną ubezpieczeniową objęte są ponoszone przez Podróżnego koszty naliczone przez Organizatora w przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed zaplanowaną datą podróży, z powodu śmierci lub nagłego zachorowania uczestnika imprezy lub jego osoby bliskiej, a także innych okoliczności wskazanych w warunkach ubezpieczenia. Sumą ubezpieczenia jest cena imprezy turystycznej, nie więcej jednak niż 20.000,00 zł/osobę.

Podróżny może przystąpić do tego ubezpieczenia:

- w dniu dokonania rezerwacji (a w przypadku rezerwacji na potwierdzenie w dniu wystawienia przez Organizatora ostatecznie potwierdzonego dowodu rezerwacji) - dotyczy rezerwacji zakładanych w terminie krótszym niż 30 dni przed datą imprezy,

- w terminie do 7 dni od daty rezerwacji (a w przypadku rezerwacji na potwierdzenie do 7 dni od wystawienia przez Organizatora ostatecznie potwierdzonego dowodu rezerwacji) - dotyczy rezerwacji zakładanych w terminie dłuższym niż 30 dni przed datą imprezy.

## VI. ZMIANA WARUNKÓW, ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Organizator zastrzega, że po zawarciu umowy może jednostronnie podwyższyć cenę imprezy, o ile podwyższenie ceny jest wyłącznie bezpośrednim skutkiem zmiany:

a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,

b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,

c. kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku w sposób jasny i zrozumiały o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia.

2. Podróżny może wykupić Gwarancję Stałej Ceny - informację o warunkach Podróżny otrzyma przy rezerwacji.

3. Podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 1 a-c, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.

4. Organizator zastrzega, że przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna, a Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

5. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy:

- 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych lub
- 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraził zgodę, lub

3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zażądać od Podróżnego zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:

- a) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji;
- c) odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w wyznaczonym terminie;
- d) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

6. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

- a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo
- b) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- c) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

8. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać Podróżnemu pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż minimalna podana w umowie, a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie określonym w p. II.13, lub
- b) Organizator nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

9. W przypadku gdy umowa zostanie rozwiązana w trybie określonym w ust. 5 lit. c oraz 5 lit. b oraz ust. 8 lit. a i b, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwróci wpłaty dokonane przez Podróżnego.

## VII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO I UCZESTNIKA

1. Każdy z Uczestników imprezy turystycznej zobowiązany jest do:

- a) posiadania wymaganych dokumentów podróży:
  - paszportu lub dowodu osobistego
  - aktualnej wizy, jeżeli jej posiadanie jest wymagane przez przepisy w kraju docelowym oraz krajach tranzytowych. Informacja o obowiązku wizowym udziela Podróżnemu Organizator przed zawarciem umowy. Organizator nie jest zobowiązany do zapewnienia Uczestnikowi wizy lub do pomocy w jej uzyskaniu chyba, że stanowią o tym indywidualne warunki imprezy. Obokrajkowy oraz osoby z kilkoma obywatelstwami są zobowiązane do zasięgnięcia informacji na temat swojego obowiązku wizowego oraz uzyskania właściwej wizy w ambasadzie lub konsulacie swojego kraju
  - Dowodu Rezerwacji/Voucheru wydanego przez Organizatora,
  - pozostałych dokumentów umożliwiających wjazd do danego kraju (w tym dotyczących osób nieletnich)
- b) natychmiastowego zgłoszenia Organizatorowi zmian danych adresowych i osobowych wskazanych w dokumentach tożsamości,
- c) posiadania wymaganych szczepień ochronnych. Informacje o wymaganych szczepieniach Podróżny uzyska przed zawarciem umowy.
- d) potwierdzenia na 2 dni przed wylotem aktualnej godziny i miejsca zbiórki na przelot do miejsca docelowego. Potwierdzenia należy dokonać kontaktując się z biurem Organizatora.
- e) zgłoszenia się w dniu wylotu na odprawę na lotnisko na co najmniej 2 godziny przed planowaną godziną wylotu, chyba że w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze podano inaczej.
- f) potwierdzenia na co najmniej 2 dni przed wylotem godziny i miejsca zbiórki na lot powrotny do kraju. Potwierdzenia można

- dokonać kontaktując się z biurem Organizatora.
- g) zverfukalizowanie informacji przedstawionych przez Organizatora przepisów sanitarnych i epidemiologicznych. Bieżąco aktualizowane aktualności na temat sytuacji epidemiologicznej (Covid-19) znajdują się na stronach internetowych Organizatora: [www.eccoholiday.com/pl/bezpieczne-podrozowanie](http://www.eccoholiday.com/pl/bezpieczne-podrozowanie) oraz [www.eccotravel.eu/bezpieczne-podrozowanie](http://www.eccotravel.eu/bezpieczne-podrozowanie).
2. Jeżeli Podróżny lub Uczestnik imprezy bez swojej winy wyrządził szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia. Działanie, zaniechanie Podróżnego (Uczestnika imprezy) sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony.
3. Jeżeli w trakcie przelotu miało miejsce zagnięcie lub uszkodzenie bagażu, Podróżny powinien niezwłocznie zgłosić to przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zagnięcia lub uszkodzenia bagażu. Jedynie ten dokument wraz z kwitem bagażowym i kartą pokładową stanowią podstawę do roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych lub towarzystwa ubezpieczeniowego.

## VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
2. W przypadku zakupu imprezy turystycznej u jednego z agentów Organizatora, odpowiedzialność za realizację imprezy po- nosi całkowicie Organizator.
3. Organizator jest obowiązany do udzielenia niezwłocznie odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Powyższe dotyczy także przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności - wówczas Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, a także na udzieleniu Podróżnemu 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 p. X. 3.
- Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróż- nego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
4. Organizator nie ma wpływu na opóźnienia samolotów spowodowane wystąpieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich możliwych środków takich jak: złe warunki meteorologiczne, zagrożenie bezpieczeństwa, strajki.

## IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIĘĆ, ODSTĄPIENIE OD UMOWY (REZYGNACJA), ZMIANA

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę, spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, wszystkie przysługujące Podróżnemu lub Uczestnikowi z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmując wynikające z tej umowy obowiązki, a Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpo- częciem imprezy. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy.
2. Podróżny (lub Uczestnik) może odstąpić od umowy (tj. zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy za stosowną opłatą za odstąpienie od umowy na rzecz Organizatora, zwaną potocznie opłatą za rezygnację lub kosztem rezygnacji. Wysokość opłaty za odstąpienie od umowy odpowiada cenie imprezy pomniejszonej o zas- szczędzone koszty lub wpływy z alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. W przypadku, gdy wpłacana przez Podróżnego zaliczka jest niższa niż wysokość opłaty za odstąpienie, Podróżny zobowiązany jest do dopłaty różnicy.
3. Za odstąpienie od umowy (rezygnację) traktuje się także: odwołanie udziału w imprezie, niestawienie się w miejscu rozpo- częcia imprezy, jak i niezapłacenie w terminie określonym w umowie ceny imprezy lub jej części. Opłatę za odstąpienie (ust. 2) stosuje się odpowiednio.
4. Za dokonanie anulacji lub zmiany w potwierdzonej rezerwacji Organizator doliczy, tytułem poniesionych przez siebie koszt-ów obsługi, opłatę w wysokości 150 zł za każdego Uczestnika, którego dotyczy zmiana lub rezygnacja.
5. Podróżny może wykupić ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej - szczegóły w p. V.7.
6. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystą- pienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróжных do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

## X. NIEZGODNOŚCI W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY, WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG PODRÓŻNYCH

1. Podróżny ma obowiązek zawiadomić Organizatora o wszelkich niezgodnościach (niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy) stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej. O stwierdzeniu niezgodności Podróżny zawiadomi Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, przekazując informację przedstawicielowi Organizatora lub na nr telefonu alarmowego wskazany w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. Ciężar udowodnienia niemożliwości powiadomienia Organizatora w trakcie trwania imprezy spoczywa na Podróżnym.
2. 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.
3. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przynajmniej Podróżnemu odpowiednio obniżenie ceny imprezy.
4. Wiadomości, zgłoszenia lub skargi po zakończeniu imprezy można składać w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakoń- czenia imprezy na piśmie na adres siedziby Organizatora lub drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Organizatora: [www.eccoholiday.com/kontakt/formularz-kontaktowy](http://www.eccoholiday.com/kontakt/formularz-kontaktowy), lub [www.eccotravel.eu/kontakt/formularz-kontaktowy](http://www.eccotravel.eu/kontakt/formularz-kontaktowy)
5. Podróżny może także kierować wiadomości, zgłoszenia lub skargi po zakończeniu imprezy bezpośrednio do agenta turystycz- nego, za pośrednictwem którego dokonał rezerwacji.
6. Organizator udzieli Podróżnemu odpowiedzi pocztą tradycyjną na adres Podróżnego, lub drogą mailową na adres pocz-ty elektronicznej wskazany w przesłanym formularzu (odpowiednio do sposobu przesłania wiadomości, zgłoszenia lub skargi) w terminie 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Nie ma znaczenia dla ważności procedury w jakim terminie Podróżny podej- mie lub odczyta odpowiedź Organizatora. Nie udzielenie przez Organizatora odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania wiadomości, zgłoszenia bądź skargi nie oznacza uznania roszczenia Podróżnego przedstawionego w przesłanym zgłoszeniu. Organizator nie ustala terminu udzielenia odpowiedzi na ewentualne odwołanie Podróżnego od odpowiedzi Organizatora.
7. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
  - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a nie- zgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
  - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
8. Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone Podróżnemu do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku nie- dbalstwa.
9. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z posażo- wych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega jest Inspekcja Handlowa, Wielkopolski Inspektor Inspekcji Handlowej w Poznaniu, al. Marcinkowskiego 3, 60-967 Poznań, <http://poznan.wiuh.gov.pl>
- Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
- Platforma ODR jest interaktywną i wielojęzyczną stroną internetową służącą do pozasądowego rozstrzygania sporów doty- czących umów zawartych poprzez stronę internetową (online).
10. Reklamacje dotyczące przelotu, opóźnień, zagubienia lub uszkodzenia bagażu w czasie przelotu podlegają przepisom: Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym podpisanej w Chicago 07.12.1944 r. (Dz.U. z 1959 r. nr 35, poz. 212 z późn. zm.), Konwencji warszawskiej z 12.10.1929 r. (Dz.U. z 1933 r., nr 8, poz. 49) z późn. zmianami, Rozporządzenia Parlamentu Europej- skiego i Rady nr 261/2004 z 11.02.2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Podróżny ma prawo złożyć reklamację do linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego ([www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)).

## XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe Podróżnych i Uczestników niezbędne są do realizacji umowy i przetwarzane są przez Organizatora zgodnie z następującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych:
- ustawa z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) (ustawa utraciła moc z dniem 25.05.2018r. z wyjątkiem art. 1, 2, art. 3 ust. 1, art. 4-7, art. 14-22, art. 23-28, art. 31 oraz rozdziałów 4,5 i 7)
  - ustawa z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000)
  - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1) - zwanego inaczej „RODO”.
- Organizator jest Administratorem danych osobowych Podróżnych i Uczestników.
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Administratorem pisemnie, za pomo- cą pocztą tradycyjną na adres: Ecco Holiday Sp. z o.o., Al. Solidarności 46, 61-696 Poznań lub drogą e-mailową pod adresem: [daneosobowe@eccoholiday.com](mailto:daneosobowe@eccoholiday.com). Wnioski zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca po ich otrzymaniu. Termin ten może ulec przedłużeniu z uwagi na skomplikowany charakter zgłoszenia lub liczbę zażeń, o kolejne dwa miesiące, o czym Administrator poinformuje pisemnie lub mailowo. Do momentu realizacji wniosku może się jednak zda- rzyć, że Podróżny/Uczestnik otrzyma od Administratora informacje związane z przetwarzaniem danych, o których zaniechanie został złożony wniosek.
3. Dane osobowe Podróżnych i Uczestników będą przetwarzane w celu:
- a) realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO)
  - b) marketingu własnych produktów - w przypadku wyrażenia takiej zgody przez Podróżnego (na podstawie art. 6 ust.1 lit. a RODO)
  - c) obsługi reklamacji, zażeń, bądź skarg dotyczących zawartej umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w zakresie w jakim podane zostały dane fakultatywne w celu ułatwienia kontaktu na podstawie wyrażonej zgody - art. 6 ust. 1 lit. a RODO)

- d) ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - na podstawie art. 6 ust. 1 lit f. RODO, jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora.

4. Organizator przetwarza następujące kategorie danych osobowych niezbędne do realizacji umowy: imiona i nazwiska, naro- dowość, adres, nr telefonu, adres e-mail, data urodzenia, pesel, dane dotyczące dokumentów tożsamości - dowodu osobiste- go lub paszportu, a także inne dane niezbędne w związku z realizacją pośrednictwa wizerowego w przypadku zamówienia takiej usługi, bądź dane dotyczące stanu zdrowia w przypadku zamówienia specjalnych usług.
5. W celu realizacji usługi dane osobowe są przekazywane podmiotom - kontrahentom współpracującym z Administratorem, dostarczającym składowe zarezerwowanej imprezy turystycznej, takim jak: hotele, linie lotnicze, piloci, przewodnicy, firmy transportowe, lokalni kontrahenci zapewniający organizację programu zwiedzania w miejscu wakacyjnym, elektroniczne sys- temy rezerwacji za pomocą których rezerwowane są poszczególne usługi, w tym m.in. Amadeus IT Group S.A., Sabre G.L.B. Inc. i innym. W związku z tym, dane osobowe mogą być przez Administratora przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdzie co do zasady, nie stosuje się przepisów europejskich. Oznacza to, że ochrona danych osobowych obywateli Unii Europej- skiej może być niewystarczająca. W odniesieniu do części z tych państw Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego po- ziomu ochrony danych osobowych, jednak przekazanie danych do państwa trzeciego jest niezbędne w celu wykonania umowy.
6. Ponadto dostęp do danych osobowych Podróżnych i Uczestników mogą mieć następujący odbiorcy danych: upoważnieni pracownicy Administratora; usługodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych na po- trezby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności takie podmioty jak podmioty świadczące usługi IT oraz ich upoważnieni pracownicy - w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania tych usług; podmioty uprawnione do otrzymywania danych osobowych na podstawie przepisów prawa; dostawcy usług zaopatrujący Administratora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające realizację współpracy oraz zarządzanie organizacją Administratora (w szczegó- lności firmy kurierskie oraz pocztowe); dostawcy usług prawnych i doradczych oraz wspierających Administratora w dochodze- niu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe oraz firmy windykacyjne).
7. Okres przetwarzania danych osobowych Podróżnych i Uczestników do celów podanych w XI.3.a, c i d: czas realizacji umowy oraz 5 lat od daty zakończenia imprezy/usługi.
- Okres przetwarzania danych osobowych Podróżnych i Uczestników do celów podanych w p. XI. 3.b: do momentu wycofania zgody.
8. Każdemu Podróżnemu i Uczestnikowi przysługują następujące prawa:
- a) żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania,
  - b) ograniczenia przetwarzania danych osobowych w sytuacji i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO,
  - c) wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szcze- gólną sytuacją, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO
  - d) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
  - e) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w p. XI.3.b.
9. Organizator zastrzega, że jeżeli żądania osoby, której dane dotyczą, są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szcze- gółności ze względu na swój ustawiczny charakter, może pobrać opłatę na zasadach określonych w art. 12 ust. 5a RODO. Administrator zastrzega również, że może pobrać opłatę za dostarczenie kopii przetwarzanych danych zgodnie z zapisami art. 15 ust. 3 RODO.

## XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa - umową, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 roku Nr poz. 2361), kodeksu cywil- nego oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
2. Nieważność pojedynczych postanowień niniejszych warunków uczestnictwa - umowy nie narusza ważności całej umowy.
3. Do świadczeń, które nie stanowią imprezy turystycznej w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, niniejsze warunki uczestnictwa mają zastosowanie w następujących punktach: p. II, 4 -12, 15-19, p. III, p. IV 1, 6, 7, p. VI 1, 2, 4 -6, 8b, 9, p. VII, p. IX 1 -4, p. XI.
4. W przypadku niewyłączenia Organizatora, szczegółowych informacji udzieli Podróżnemu:
- a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju: Urząd Marszałkowski Województwa Wiel- kopolskiego, Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, tel. 61/ 626 66 66 lub najbliższa placówka konsularna RP
  - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę: podmiot udzielający zabezpieczenia finansowego (wskazany w p. I). W zgłoszeniu należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji oraz dołączyć kopię umowy i dowodu zapłaty za imprezę, oświadczenie Podróżnego o niewykonaniu przez Organizatora umowy oraz wskazać nr rachunku bankowego lub innego sposobu wypłaty z zabezpieczenia.

|                                                                           |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Data: _____                                                               |                                 |
| _____                                                                     | _____                           |
| imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika biura<br>(Organizatora/Agenta) | podpis Podróżnego (obowiązkowy) |

Podróżny w imieniu własnym i Uczestników oświadcza, że:

- wyraża zgodę na objęcie go ochroną ubezpieczeniową przez spółkę pod firmą AWP P&C Oddział w Polsce z siedzibą w War- szawie, przy ul. Domaniewskiej nr 50 B, 02-672 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000189340, NIP: 1070000164 (dalej „AWP” lub „Ubezpieczyciel”) w zakresie określonych w OWU ubezpieczeń:

- ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu medycznego,
- ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków,
- ubezpieczenia uszkodzenia lub utraty bagażu podróжного (o ile dotyczy)
- ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym (o ile dotyczy),

przez AWP w koasekuracji z SALTUS Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie, 81-743 Sopot, ul. Wła- dysława IV 22, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Re- jestru Sądowego, KRS 0000117377, NIP 1180130637, Regon 01113274, kapitał zakładowy 19 000 000,00 zł (dalej SALTUS TUW), przy czym AWP jest koasekuratorem wiodącym, upoważnionym do reprezentowania SALTUS TUW w sprawach zwią- zanych z Umową wobec Ubezpieczającego i Ubezpieczonych w zakresie określonym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Turystycznego (dalej „OWU”);

- przed objęciem go w/w ochroną ubezpieczeniową spółka pod firmą Ecco Holiday Sp. z o.o. („Ubezpieczający”) dostarczyła mu OWU, zapoznał się z ich treścią i zrozumiał wynikające z OWU jego prawa i obowiązki;
- przed objęciem go w/w ochroną ubezpieczeniową spółka pod firmą Ecco Holiday Sp. z o.o. („Ubezpieczający”) dostarczyła mu Zasady ochrony prywatności ubezpieczających i ubezpieczonych AWP, zapoznał się z ich treścią i zrozumiał przysługujące mu uprawnienia;
- wyraża zgodę na przetwarzanie przez AWP jego danych osobowych o stanie zdrowia oraz nałogach, wskazanych we wszel- kich dokumentach przekazanych charakter w celu wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. Wyrażoną zgodę można wycofać w dowolnym momencie. Jej wycofanie nie wpływa jednak na prawidłowość przetwarzania danych, które miało miejsce zanim zgoda została wycofana.

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| Data: _____ |                                 |
| _____       | _____                           |
|             | podpis Podróżnego (obowiązkowy) |

Podróżny w imieniu własnym i Uczestników potwierdza, że:

- zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej o symbolu OW/22/1708/NG/1 określającymi zakres ochrony ubezpieczeniowej świadczonej przez SALTUS TUW oraz oświadcza, że są one dla niego zrozumiałe i w pełni je akceptuje;

- przed objęciem ochroną ubezpieczeniową zgodnie z wymogami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń zostały mu dostarczone: a) informacje dotyczące dystrybutora ubezpieczeń oraz informacje o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozpatrywania sporów
- b) ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
- został poinformowany, że w związku z objęciem go ochroną ubezpieczeniową w zakresie Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, administratorem danych przetwarzanych w celu realizacji umowy ubezpieczenia jest SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie: ul. Władysława IV 22; 81-743 Sopot;
- w chwili akceptacji niniejszych warunków uczestnictwa - umowy otrzymał treść obowiązku informacyjnego, stanowiącego załącznik do tych warunków, ciążącego na administratorze na podstawie art. 13 rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych (RODO), w tym w zakresie przysługujących mu wobec administratora praw w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych.

|             |                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Data: _____ |                                                                          |
| _____       | _____                                                                    |
|             | podpis Podróżnego<br>(obowiązkowy przy ubezpieczeniu kosztów rezygnacji) |

Podróżny oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie przez Organizatora jego danych osobowych w celach marketingowych.

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| Data: _____ |                   |
| _____       | _____             |
|             | podpis Podróżnego |



## WAŻNE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH

### KOMUNIKATY MSZ

Informacje na temat przepisów obowiązujących w danym kraju, dotyczące zdrowia, ruchu samochodowego, praktyczne porady można znaleźć na stronie [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl). Koniecznie przed wyjazdem należy monitorować komunikaty dotyczące bezpieczeństwa związanego z podróżowaniem do poszczególnych krajów. Osobom udającym się na wypoczynek zalecamy instalację na urządzeniu mobilnym bezpłatnej aplikacji iPolak rekomendowanej przez MSZ.

### ROZPOCZĘCIE I ZAKOŃCZENIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Impreza turystyczna rozpoczyna się wylotem z kraju, a kończy się w dniu przylotu. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki przeznaczone są na podróż. W przypadku imprez do krajów egzotycznych podróż trwa zazwyczaj jeden – dwa dni więcej, niż wynika to z nominalnej liczby noclegów, wskazanych w Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Rozkład lotu może obejmować zbiorke przed północą, a wylot po północy, gdzie za termin rozpoczęcia imprezy przyjmuje się godzinę zbiórki na lotnisku (dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem, a dla pozostałych 3 godziny przed wylotem - chyba, że organizator wskaże inaczej). Niezależnie od woli Organizatora rozkład lotu może ulec zmianie. Ważne jest, aby sprawdzić aktualne godziny wylotu na dzień przed wyjazdem na urlop oraz w miejscu wakacyjnym przed drogą powrotną.

### ZBIÓRKA

Podróżny zobowiązany jest bezwzględnie przestrzegać podanych godzin i miejsc zbiórki. Organizator nie jest zobligowany do oczekiwania na spóźnionego uczestnika wycieczki, jeśli zakłóca to realizację programu wynikającego z umowy. W takiej sytuacji koszt dołączenia do grupy ponosi Podróżny.

### POSTĘPOWANIE NA LOTNISKU

Na lotnisku należy stawić się odpowiednio wcześniej, w zależności od miejsca docelowego podróży (dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem, a dla pozostałych 3 godziny przed wylotem - chyba, że organizator wskaże inaczej). Na terenie terminala znajdują się monitory systemu informacyjnego, na których wyświetlane są informacje wskazujące odpowiednie stanowisko odprawy biletowo-bagażowej, do którego powinien kierować się Podróżny. Przy stanowisku check-in odprawiany jest bagaż rejestrowany oraz sprawdzane są dokumenty: paszport (z wizą, jeśli jest taki wymóg) oraz bilet lub potwierdzenie rezerwacji. W przypadku podróży tanimi liniami oraz niektórymi liniami rejsowymi odprawa przeważnie odbywa się on-line. Organizator przekazuje przewoźnikowi dane Podróżnego i uzyskuje karty pokładowe. Karty pokładowe Podróżny otrzymuje drogą elektroniczną. Należy je wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Jeśli podróżujemy z bagażem podręcznym, można udać się bezpośrednio do stanowisk kontroli bezpieczeństwa. W tym miejscu lub przed wejściem na pokład samolotu może odbywać się kontrola limitu bagażu podręcznego. W przypadku bagażu rejestrowanego należy nadać go na stanowisku check-in i przedstawić wydrukowaną kartę pokładową. Stanowiska check-in zaczynają odprawę na 2 godziny, a w przypadku lotów transatlantyckich na 3 godziny przed rozkładową godziną odlotu samolotu. Stanowiska check-in kończą odprawę na około 45 minut przed planowaną godziną lotu. W przypadku spóźnienia na którykolwiek z segmentów lotu, należy natychmiast udać się do przedstawicielstwa linii lotniczej, zgłosić problem i poprosić o informację o przewidywanym następnym połączeniu na tej trasie. Jeśli spóźnienie nie będzie wynikało z winy linii lotniczej realizującej połączenia, a odprawa na pierwotne połączenie jest już zamknięta, linia lotnicza może zażądać dopłaty za zrealizowanie podróży w ramach następnego możliwego połączenia. W przypadku niestawienia się na lotnisko w wyznaczonym terminie lub spóźnienia się na samolot, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia dodatkowego przelotu, a Podróżni mogą stracić prawo do dalszych świadczeń. Zaleca się, aby przy planowaniu podróży na lotnisko uwzględnić większy zapas czasowy. Planując dojazd z lotniska do miejsca zamieszkania pamiętać należy o możliwych opóźnieniach samolotu. Przed wylotem należy zapoznać się z przepisami dotyczącymi bagażu, a szczególnie dotyczącymi limitu i zawartości (patrz punkt BAGAŻ). Na lotnisku zaleca się zachowanie zgodnie z przyjętymi normami. Agresywne zachowanie, stan pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, czy pozostawienie bagażu bez opieki mogą mieć skutki uniemożliwiające dalszą podróż i utratę świadczeń. Po odprawie bagażowo – paszportowej Podróżni podlegają opiece linii lotniczych.

### DOKUMENTY

Przy przekraczaniu granicy Podróżni zobowiązani są do posiadania wymaganych dokumentów potwierdzających ich tożsamość. W przypadku podróży do kraju Unii Europejskiej (oraz niektórych poza Unią) jest to dowód osobisty lub paszport, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu. Dzieci powinny posiadać własny paszport, własny dowód osobisty. W przypadku podróży do kraju leżącego poza Unią Europejską konieczne jest posiadanie paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu (w niektórych przypadkach 12 miesięcy), również w przypadku dzieci. 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. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się przy opisie poszczególnych kierunków, a w przypadku wątpliwości należy zapytać konsultantów Ecco Holiday.

## **BILET**

Na podstawie danych w Dowodzie Rezerwacji zostaje wydany bilet lotniczy, który przekazywany jest Podróżnemu drogą elektroniczną najpóźniej w dniu poprzedzającym wylot/powrót lub bezpośrednio podczas odprawy. Wszystkie dokumenty zawarte w informacji wylotowej należy wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Wyjątek stanowią Chiny, gdzie Organizator pośredniczy w uzyskaniu wizy. Wówczas paszporty wydawane są przy mobilnym stanowisku Ecco Holiday/Ecco Travel w strefie "meeting point" w hali odlotów. Dotyczy tylko i wyłącznie wylotów z Warszawy. Pozostałe dokumenty należy wydrukować z informacji wylotowej. Bilet otrzymany w Polsce zawiera odcinek na drogę powrotną do Polski. W przypadku zagubienia lub zniszczenia biletu na powrót konieczne będzie wystawienie duplikatu za dodatkową opłatą do uiszczenia w miejscu wakacyjnym. Podróżny zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych na bilecie i w przypadku niezgodności niezwłocznie zgłoszenia tego faktu Organizatorowi.

## **KARTA POKŁADOWA**

Dla przelotów rejsowych karta pokładowa wydawana jest Podróżnym podczas odprawy na lotnisku, natomiast w przypadku przelotów tanimi liniami karta pokładowa wystawiana jest elektronicznie i dostarczana Podróżnemu poprzez panel Klienta, najpóźniej w dniu poprzedzającym wylot/powrót). Jeśli rezerwacja została założona u agenta, karty pokładowe przekazywane są pośrednikowi, który odpowiedzialny jest za dostarczenie ich Podróżnemu. Dokumenty zostaną również udostępnione w panelu Klienta <https://panel.eccoholiday.com/>. Obowiązkowo należy ją wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. W zależności od kierunku karty pokładowe na powrót przekazywane są wraz z kartami na wylot lub należy odebrać je w miejscu wakacyjnym od pilota/przedstawiciela lokalnego kontrahenta lub z recepcji hotelowej, najpóźniej w dniu poprzedzającym powrót do kraju. Szczegóły zawarte będą w informacji wylotowej. Obowiązek posiadania wydrukowanych kart pokładowych spoczywa na Podróżnym. W przypadku ich braku Podróżny będzie zmuszony ponieść dodatkowe koszty na lotnisku i wyrobić ponownie dokument.

## **WIZA**

Obywatele RP obowiązują wizy wjazdowe do niektórych krajów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w opisie oferty oraz na stronie [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl) w sekcji Polak za granicą. Obcokrajowcy zobowiązani są do zapoznania się z przepisami wizowymi swojego kraju i uzyskania wizy we własnym zakresie. W przypadku pośrednictwa wizowego świadczonego przez Ecco Holiday Podróżni zobowiązani są do dokładnego zapoznania się z wytycznymi dotyczącymi wymaganych dokumentów oraz terminów ich przesyłania. W przypadku niezastosowania się do nich Organizator zastrzega możliwość odwołania pośrednictwa lub naliczenia dodatkowej opłaty za wizę ekspresową. W sytuacji, gdy Podróżny nie dostarczy dokumentów nie może on uczestniczyć w imprezie, co traktowane jest jako rezygnacja. Podróżni zobowiązują się do podania prawdziwych informacji we wniosku wizowym. Informacje o sposobie dostarczenia wizy Organizator prześle w informacji wylotowej. Przy planowaniu wyjazdu należy zwrócić uwagę na termin oczekiwania na wizę, które wynoszą od 7 dni do nawet 45 dni roboczych (w zależności od trybu pracy konsulatów poszczególnych krajów). Szczegółowe terminy przekazywania dokumentów wizowych podawane są przy opisach ofert na [www.eccotravel.pl](http://www.eccotravel.pl). Mimo posiadania wizy i wymaganych dokumentów Podróżny może nie zostać wpuszczony do kraju docelowego, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności. W takiej sytuacji Podróżnemu nie przysługuje zwrot kosztów programu, który rozliczony jest pomiędzy wszystkich uczestników.

## **PRZELOT**

PrzeLOT realizowany jest liniami czarterowymi, tanimi liniami lub liniami rejsowymi w klasach turystycznych. Na większości lotów długodystansowych podróż odbywa się komfortowymi samolotami renomowanych linii lotniczych z serwisem na pokładzie. 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. Zakres świadczeń na miejscu wakacyjnym (noclegi, wyżywienie) regulowany jest faktycznymi godzinami przelotów. Godziny zbiorów, wylotów z Polski i przylotów do punktu docelowego podróży oraz informacje o ewentualnych przesiadkach przekazywane są drogą mailową. Możliwe jest dodatkowo międzylądowanie techniczne związane z koniecznością poboru paliwa. O takiej konieczności pasażerowie poinformowani zostają zazwyczaj na pokładzie samolotu. W przypadku rezerwacji Ecco Travel na Dowodzie rezerwacji/Voucherze podawany jest także w skróconej formie pełen rozkład lotu z uwzględnieniem przesiadek. Należy zapoznać się rozkładem lotu i przestrzegać wskazanych godzin, zwłaszcza w przypadku przesiadki w innym porcie. Czasy oczekiwania na połączenia w portach lotniczych są dopasowane do realnych możliwości przesiadek i regulowane odrębnymi przepisami. Uwaga! Osoby wymagające specjalnej troski: chore, niepełnosprawne, kobiety w widocznej ciąży, dzieci podróżujące bez opieki dorosłych, zobowiązane są posiadać dokumenty potwierdzające brak przeciwwskazań do odbycia podróży. Organizator nie gwarantuje, że osoby udające się na tę samą imprezę będą odbywały wspólnie podróży tym samym samolotem oraz, że podczas lotu Podróżnym towarzyszyć będzie przedstawiciel Ecco Holiday. Organizator nie ma możliwości zapewnienia Podróżnym opieki na lotnisku w strefie transferowej, dlatego Podróżny zobowiązany jest do samodzielnego przekroczenia punktów kontrolnych, tj. odprawy, czy zmiany terminali. W przypadku zagranicznych linii lotniczych obsługa samolotu (stewardesy lub piloci) nie posługuje się j. polskim, ale zawsze można porozumieć się w języku angielskim.

## BAGAŻ

Szczegóły na temat ilości, dopuszczalnego ciężaru i wielkości bagażu przesyłane są drogą elektroniczną lub znajdują się na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. W zależności od wybranego kierunku i linii lotniczej obowiązują różne limity bagażu zawartych w cenie. Dla większości linii czarterowych oraz rejsowych bagaż podręczny oraz rejestrowany wliczone są w cenę. W przypadku tanich linii oraz niektórych linii rejsowych zazwyczaj bagaż podręczny wliczony jest w cenę, a bagaż rejestrowany podlega dodatkowej opłacie (chyba, że oferta stanowi inaczej). Pasażerom do 2 roku życia nie przysługuje bagaż, jednak osoba z którą podróżuje może wziąć na pokład samolotu jedną dodatkową torbę z akcesoriami dla dziecka, nie cięższa niż 5 kg. Pasażerowie podróżujący z dziećmi mogą bezpłatnie przewieźć składany wózek dziecięcy (nie wliczany do limitu bagażu podręcznego). Przewóz sprzętu sportowego jest możliwy po wcześniejszym zgłoszeniu do Organizatora i zazwyczaj podlega dodatkowej opłacie. Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym, dlatego też nie należy umieszczać w nim przedmiotów zakazanych, znajdujących się w regulaminie linii lotniczych, którymi będzie realizowany przelot. Zgodnie z regulaminem przewozu lekarstwa, okulary optyczne i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Płyn przewożony w bagażu podręcznym powinien znajdować się w pojemnikach o dopuszczalnej pojemności 100 ml każdy i winny być zapakowane w jedną przezroczystą plastikową i zamykaną torebkę 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. Pokarmy dla dzieci powinny być przewożone w bagażu rejestrowanym w większej ilości i zabezpieczone odpowiednio na wypadek ich uszkodzenia. Na pokład dozwolone jest wniesienie pokarmów odpowiadających długości podróży oraz porze dnia, w której odbywa się lot. W pozostałych przypadkach wniesienie wody, czy innych napojów spoza strefy poza odprawę jest zabronione, chyba, że ich pojemność nie przekracza 100 ml. Bagaż z reguły nadawany jest z portu początkowego do końcowego. W przypadku lotu z przesiadką należy jednak upewnić się przy odprawie bagażowej na lotnisku, czy bagaż odprawiany będzie do ostatniego punktu przylotu, czy trzeba będzie go odebrać wcześniej i ponownie odprawić na kolejnym odcinku podróży lotniczej. Uczestnicy wycieczek objazdowych obejmujących przeloty lokalne powinni zapoznać się z wymogami linii lotniczych, którymi odbywać będzie się przelot wewnętrzny. Przewóz nadbagażu oraz nietypowego sprzętu akceptowany jest przez linię lotniczą tylko w przypadku wolnej pojemności bagażowej samolotu. Opłaty z tego tytułu uiszczane są przez pasażera na lotnisku bezpośrednio przed wylotem. Bagaż powinien być opisany i zawierać dane personalne oraz kontakt telefoniczny do właściciela. Bagaż, a zwłaszcza przedmioty wartościowe, jak sprzęt turystyczny czy elektroniczny, można dodatkowo ubezpieczyć wykupując ubezpieczenie osobiste w wariancie rozszerzonym. Więcej informacji na temat przewozu bagażu znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl) Odpowiedzialność linii lotniczych za uszkodzony, opóźniony bądź zagubiony bagaż reguluje Konwencja Montrealska z 1999 r. oraz Rozporządzenie (WE) 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady. W przypadku opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia bagażu linia lotnicza ponosi odpowiedzialność do 1131 SDR (5937.75 PLN po średnim kursie NBP z dnia 12.10.2015 r.). Należy pamiętać, że kwota stanowi górną granicę odpowiedzialności, nie jest ryczałtem dla poszkodowanego. Uszkodzony bądź zagubiony bagaż należy zgłosić na lotnisku w biurze rzeczy znalezionych i zagubionych wypełniając raport niezgodności bagażowej tzw. PIR (Property Irregularity Report). Pasażer zgłasza reklamację do przewoźnika w terminie: 1. zniszczony lub uszkodzony bagaż w terminie 7 dni od zgłoszenia na lotnisku, 2. opóźniony bagaż w terminie 21 dni od otrzymania walizki. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej, korzystając z formularza skarg dostępnego na oficjalnej stronie przewoźnika bądź pocztą tradycyjną przysyłając kopie dokumentów na adres korespondencyjny linii lotniczej. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Udowodnienie szkody – wycena, rachunki/faktury. Zgodnie z Konwencją Montrealską pasażer jest zobligowany do udowodnienia poniesionej szkody, w związku z tym powinien przedstawić linii lotniczej rachunki za utracone rzeczy, znajdujące się w zagubionym bagażu, jak i też dowód zakupu samej walizki. W sytuacji odmowy wypłaty odszkodowania przez linie lotnicze zarejestrowane na terenie Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii, konsument może skierować sprawę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w swoim kraju (ECC-Net). Termin przedawnienia wynosi 2 lata. Pasażer powinien zachować oryginały dokumentów dla siebie. Linia lotnicza powinna otrzymać kopie. W przypadku opóźnionego bagażu pasażer ma prawo ubiegać się o zwrot kosztów za rzeczy, które zakupił w czasie oczekiwania na bagaż (odzież, obuwie, środki higieniczne) – należy zachować rachunki! W sytuacji opóźnienia bagażu przewoźnik powinien dostarczyć walizkę do wskazanego przez pasażera miejsca. W przypadku dojazdu na lotnisko po bagaż na własną rękę, pasażer może obciążyć przewoźnika kosztem za transport. Przed lotem warto zapoznać się z regulaminem przewoźnika, znajdują się tam zapisy dotyczące rzeczy oraz produktów, za które w przypadku zgubienia bądź uszkodzenia bagażu przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności.

## OPÓŹNIONY LUB ODWOŁANY LOT, ODMOWA WPUSZCZENIA NA POKŁAD

Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia na pokład Podróżnemu 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 znaleźć można na stronie [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl). Warto zapoznać się z przysługującymi prawami przed wylotem. Gdy lot jest odwołany Podróżnemu przysługuje zwrot kosztu biletu bądź zaoferowanie innego połączenia z punktem docelowym. Opieka ze strony przewoźnika obejmuje posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe, zakwaterowanie w hotelu, gdy występuje konieczność dłuższego oczekiwania na lot zastępczy oraz transportu między lotniskiem a hotelem. Podróżnemu przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR w zależności od długości trasy lotu. Gdy lot jest opóźniony opieka ze strony przewoźnika obejmuje posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. Opóźnienie, po którym pasażerowie mogą się ubiegać prawa do opieki uzależnione jest od długości lotu:

| <b>Długość opóźnienia uprawniająca do opieki w czasie oczekiwania na lot</b> | <b>Długość trasy</b>                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| od 2 godz.                                                                   | loty do 1500 kilometrów                                                                                       |
| od 3 godz.                                                                   | loty wewnątrz UE dłuższe niż 1500 kilometrów i wszystkie inne loty o długości pomiędzy 1500 a 3500 kilometrów |
| od 4 godz.                                                                   | wszystkie inne loty                                                                                           |

W przypadku opóźnienia wynoszącego ponad 5 godzin pasażer może zażądać zwrotu kosztów biletu oraz lotu powrotnego do miejsca rozpoczęcia podróży (lot łączony), bądź zmiany planu podróży. Zakwaterowanie w hotelu przysługuje, gdy występuje konieczność oczekiwania przez jedną lub więcej nocy na lot zastępczy oraz transport między lotniskiem a hotelem. W przypadku przybycia do miejsca docelowego z co najmniej 3 godzinnym opóźnieniem pasażerowie mogą domagać się wypłaty odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR w zależności od długości trasy lotu. W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, prawa pasażera gwarantują prawo do odszkodowania od 250 do 600 euro (w zależności od długości trasy), prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia, prawo do opieki (posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe). Przewoźnik lotniczy powinien najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem, a przewoźnikiem lotniczym. Ponadto pasażerom przysługuje prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia. Prawa pasażerów lotniczych gwarantuje Rozporządzenie (WE) 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady. W przypadku opóźnienia wylotu, odwołania lotu, nie przyjęcia na pokład samolotu czy spóźnienia na odprawę należy niezwłocznie poinformować Organizatora pod telefonem alarmowym wskazanym na Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Dzięki temu możliwe będzie zapewnienie transferu, a w przypadku wycieczek objazdowych dołączenie do grupy w jak najszybszym czasie i kontynuowanie zwiedzania zgodnie z programem.

Reklamacje - Konsument powinien zgłosić opóźnienie lub odwołanie lotu u przewoźnika faktycznego (operującego opóźniony/odwołany lot). Reklamację należy złożyć w formie pisemnej (za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie, e-mailem bądź pocztą tradycyjną). Konsument powinien zachować dowód dostarczenia skargi do przedsiębiorcy. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W sytuacji gdy przewoźnik odmawia wypłaty odszkodowania, pasażer ma prawo złożyć skargę w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego właściwym dla kraju, w którym nastąpiło opóźnienie lub odwołanie lotu, w Polsce będzie to Komisja Ochrony Praw Pasażera (KOPP) działająca przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (ULC) w ramach sieci NEB-Net (National Enforcement Bodies). Decyzja wydana przez Urząd Lotnictwa Cywilnego ma charakter administracyjny. Jeżeli pomimo otrzymania pozytywnej decyzji przewoźnik nie wypłaci odszkodowania, pasażer w celu wyegzekwowania odszkodowania może wszcząć postępowanie sądowe. Rozporządzenie (WE) 261/2004 nie wskazuje terminu, w jakim pasażerowie powinni domagać się wypłaty odszkodowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 (Rzym I) – art. 5, jeżeli w umowie przewozu osób nie dokonano wyboru prawa właściwego, stosuje się przepisy kraju, w którym podróżny ma miejsce zwykłego pobytu, o ile lot odbywa się “z” lub “do” tego kraju, w innym wypadku stosuje się przepisy kraju, oficjalnej siedziby przewoźnika lotniczego. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego (sygn. akt III CZP 111/16) do roszczeń z tytułu niniejszego rozporządzenia, stosuje się roczny termin przedawnienia. Jeżeli jednak linia lotnicza w regulaminie dokonała wyboru prawa właściwego (najczęściej jest to kraj głównej siedziby firmy), wówczas pasażerom może przysługiwać nawet kilkuletni okres na dochodzenie roszczeń. Uwaga! Nadzwyczajne okoliczności (destabilizacja polityczna, warunki meteorologiczne, zagrożenia bezpieczeństwa lotu, strajki, nieoczekiwane wady samolotu) zwalniają przewoźnika z wypłaty odszkodowania. Należy zachować rachunki za zakupione w czasie oczekiwania na lot posiłki, napoje oraz hotel. Ich kopie powinny się znaleźć w reklamacji złożonej linii lotniczej. Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot przysługuje również w przypadku lotów czarterowych. Przewoźnik ma prawo zmiany planu podróży do 14 dni przed lotem. Jeżeli w sytuacji dłuższego opóźnienia przewoźnik nie proponuje lotu liniami zastępczymi o podobnym standardzie, po wykupieniu biletu na własną rękę pasażer ma prawo żądania wyrównania strat. Odszkodowanie oraz prawo do opieki nie obowiązują jeżeli odmowa przyjęcia na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem pasażera, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróżnymi.

#### **WYCIECZKI FAKULTATYWNE**

W niektórych krajach istnieje możliwość wykupienia wycieczek fakultatywnych organizowanych przez miejscowego kontrahenta. Umowa o wycieczkę fakultatywną zawierana jest z lokalnym biurem podróży i nie jest świadczeniem wykonywanym przez Ecco Holiday/Ecco Travel. Wycieczki fakultatywne odbywają się w zależności od warunków atmosferycznych oraz dostępności do poszczególnych atrakcji. Szczegółowych informacji udziela przedstawiciel w miejscu wakacyjnym. Organizator nie ma wpływu na ceny i organizację wycieczek fakultatywnych, za które odpowiada miejscowy kontrahent. Wszelkie ewentualne reklamacje dotyczące ich organizacji należy zgłaszać przedstawicielowi na miejscu. Informujemy, że wycieczki fakultatywne odbywają się pod warunkiem zebrania się minimalnej liczby uczestników, określonej indywidualnie dla każdej wycieczki.

## **OPIEKA W MIEJSCU WAKACYJNYM**

Na większości kierunków wakacyjnych zapewniamy polskojęzyczną obsługę, a na wybranych anglojęzyczną. Informacja na ten temat znajduje się przy opisie oferty oraz na dowodzie rezerwacji, gdzie podany jest również zakres obsługi. Obejmuje on zazwyczaj kontakt telefoniczny i spotkanie organizacyjne (na życzenie). W przypadku ograniczonej obsługi zakres świadczeń ogranicza się do dyspozycyjności pod telefonem. Opiekę nad Podróżnymi w imieniu Organizatora sprawują oddelegowani przedstawiciele lokalnego kontrahenta. Mogą być to miejscowi piloci, przewodnicy, kierowcy autobusów, personel hoteli i linii lotniczych, firm transferowych oraz innych organizacji, z którymi Organizator współpracuje przy realizacji świadczeń w miejscu wakacyjnym. Wszyscy oni są odpowiednio wykwalifikowani do wykonywania powierzonych im zadań. Numery telefonów do przedstawicieli w miejscach wakacyjnych Podróżni otrzymują przed wylotem (nie dotyczy pilotów wycieczek objazdowych). Ponadto możliwy jest kontakt z Organizatorem przez 24 g/dobę pod numerem telefonu alarmowego Ecco Holiday, wskazanym na Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Organizator nie zwraca kosztów połączeń telefonicznych. Polskojęzyczna opieka nie obejmuje asysty podczas przelotu i transferu chyba, że umowa stanowi inaczej. Podróżny jest zobligowany do podporządkowania się zaleceniom obsługi imprezy.

## **PILOT**

Pilot w imieniu Organizatora objazdowej imprezy turystycznej towarzyszy uczestnikom imprezy, sprawuje nad nimi opiekę i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma on zazwyczaj uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Tym zajmują się przewodnicy lokalni (z reguły za dodatkową opłatą) posiadający odpowiednie uprawnienia. Pilot opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu i nie zawsze towarzyszy grupie podczas przelotu, czy transferu.

## **PODRÓŻUJĄCY SAMOTNIE**

Osoby podróżujące samotnie są zobowiązane do poniesienia dodatkowej opłaty za pokój pojedynczy i z reguły kwaterowanie są w pokoju dwuosobowym do pojedynczego wykorzystania. W wyjątkowych sytuacjach hotel może zaoferować pokój jednoosobowy, który jest zazwyczaj mniejszy od pokoju dwuosobowego. Osobom podróżującym samotnie na wycieczkach objazdowych oferowana jest możliwość wykupienia tańszej od pokoju pojedynczego opcji "podróżujący samotnie". Wykupując taką opcję Podróżny może być dokwaterowany do innej osoby tej samej płci przez cały okres pobytu lub jego część. Jeśli takie dokwaterowanie nastąpi, Organizator zwróci kwotę dopłaty do opcji "podróżujący samotnie" za okres dzielenia pokoju z drugą osobą.

## **PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

W przypadku wyjazdu na imprezę osób o ograniczonej sprawności ruchowej wymagane jest sprawdzenie przez Organizatora dostępności usług. Ponadto na wniosek Podróżnego Organizator udzieli dokładnych informacji na temat możliwości dostosowania poszczególnych usług do jego potrzeb. Osoby posiadające stałą lub czasową ograniczoną sprawność ruchową, kłopoty z widzeniem lub ze słuchem lub inną formę niepełnosprawności, mają prawo do specjalnej asysty na terenie lotniska i podczas podróży lotniczej. Port lotniczy i linie lotnicze mają obowiązek udzielania osobom niepełnosprawnym bezpłatnej pomocy oraz zapewnienia im odpowiednich udogodnień na podstawie przepisów unijnych. Usługa świadczona jest przez lotniska bezpłatnie. W zależności od potrzeb pasażerów, usługa zapewnia asystę od punktu zgłoszenia, poprzez procedury odprawy i kontroli aż do momentu zajęcia fotela w samolocie. Osoby z niepełnosprawnością ruchową poruszające się na wózku inwalidzkim mogą nie móc skorzystać z transferu na trasie lotnisko-hotel-lotnisko, który oferowany jest w ramach oferty Ecco Holiday lub Ecco Travel. Podstawą odmowy świadczenia takiego transportu jest art. 10 ust.1 lit b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, dalej jako Rozporządzenie 181/2011). Jednocześnie działając zgodnie z dyspozycją art. 10 ust.2 Rozporządzenia 181/2011 osoby z niepełnosprawnością ruchową poruszające się na wózku inwalidzkim mogą wedle swojego wyboru zorganizować taki transport samodzielnie na swój koszt bądź zlecić Organizatorowi zabezpieczenie takiego transportu (o ile jest to możliwe) za dodatkową opłatą. Wszelkie dodatkowe udogodnienia dostępne na zapytanie wymagają potwierdzenia ze strony Organizatora.

## **TRANSFER**

Transfer wliczony jest w cenę pakietu i obejmuje dojazd z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko chyba, że umowa stanowi inaczej. O miejscu, z którego będzie odbywał się transfer Podróżny zostaje poinformowany przed wylotem. Transfer odbywać się może autokarem, busem lub samochodem osobowym. Podczas transferu nie ma zapewnionej asysty polskiego przedstawiciela. Jeśli Podróżny nie stawi się na transfer w wyznaczonym miejscu i czasie, zobowiązany będzie pokryć koszty dodatkowego transferu. W takim przypadku każdorazowo należy skontaktować się z Organizatorem pod numerem telefonu alarmowego. W przypadku programów objazdowych po przylocie i odebraniu bagażu podróżnego należy udać się do wyjścia z lotniska, gdzie oczekiwać będzie przedstawiciel lokalnego agenta. Będzie on posiadał tabliczkę z logo Organizatora lub z imieniem i nazwiskiem Podróżnego i wskaże miejsce transferu do hotelu. Przy przelotach tanimi liniami Podróżni dowożeni są do hoteli shuttle busami. Są to specjalne autobusy transferowe, z których korzysta kilka biur podróży jednocześnie. Organizator przesyła przed wylotem informację na temat lokalizacji stanowisk transferowych na lotniskach w poszczególnych destynacjach. Z uwagi na specyfikę

transferów shuttle busem oczekiwanie na transfer z lotniska może być wydłużone, a transfer z hotelu na lotnisko może odbywać się z większym wyprzedzeniem. W przypadku niektórych hoteli transfer może zatrzymywać się w pobliżu danego hotelu i nie podjeżdża pod recepcję/wejście. Przy transferach typu shuttle bus nie ma oznaczeń z logiem Organizatora.

#### **DOBA HOTELOWA**

Zajęcie i opuszczenie pokoju hotelowego następuje w godzinach odpowiadających dobie hotelowej danego hotelu, z uwzględnieniem czasu transportu z/na lotnisko. Doba hotelowa z reguły rozpoczyna się między godziną 14:00 a 16:00 w dniu przylotu, a kończy między godziną 10:00 a 12:00 w dniu wylotu. Jeśli godziny przylotu w dniu przyjazdu uniemożliwiają korzystanie z posiłku, należy zgłosić ten fakt bezpośrednio po przylocie podczas meldunku w recepcji. Jeżeli godziny wylotu nie pozwalają na skorzystanie z opłaconego posiłku, należy poinformować o tym hotelową recepcję i zwrócić się z prośbą o przygotowanie wyżywienia „na wynos”. W dniu wyjazdu pokoje hotelowe powinny zostać opuszczone do wyznaczonej godziny. Z pokoju należy zabrać ze sobą także bagaż. Zasada ta obowiązuje także w przypadku, gdy rozpoczęcie podróży powrotnej do kraju jest zaplanowane na godziny wieczorne, a nawet po północy. Bagaż można zostawić w miejscu do tego wyznaczonym przez hotel. Klient może we własnym zakresie przedłużyć i opłacić kolejną dobę hotelową.

#### **KATEGORIE HOTELI**

Standard hotelu podany w katalogu/na stronie internetowej zgodny jest z kategorią nadaną wg norm obowiązujących w danym państwie. Każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe) lub w ogóle nie używa tego typu nomenklatury. W takich wypadkach standard obiektów określony jest przez Organizatora na podstawie dostępnych informacji i stanowi jego subiektywną ocenę. Na ocenę standardu hotelu wpływa na przykład metraż pokoi, powierzchnia znajdujących się w hotelu pomieszczeń, wielkość obiektu, jakość usług, wyposażenie, lokalizacja, dodatkowe udogodnienia. W związku z tym nie należy porównywać obiektów tej samej kategorii w różnych miejscach wakacyjnych. W niektórych krajach (np. arabskich i azjatyckich) pojęcie czystości może odbiegać od europejskich standardów. Dlatego sugerujemy, aby wybierając hotel zapoznać się z opiniami na jego temat na forach internetowych. Dzięki recenzjom wystawionym przez polskich klientów można sprawdzić, czy rzeczywisty standard hotelu zaspokaja potrzeby gości. Wybierając hotel w centrum miasta należy pamiętać o tym, że w miejscowościach turystycznych życie nocne trwa zazwyczaj do wczesnych godzin rannych. Ruch uliczny oraz wiążący się z nim hałas mogą zakłócać wypoczynek. Większość resortów hotelowych składa się z budynku głównego i bungalowów (willi). Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze będą zakwaterowani. Podróżnicy chyba, że umowa stanowi inaczej. Organizator nie ma także wpływu na infrastrukturę poza hotelem oraz na działania osób trzecich nieuczestniczących w realizacji umowy. Niektóre hotele mogą zażądać kaucji (depozytu) przy zakwaterowaniu, która jest rozliczana podczas wykwaterowania. Kwota kaucji może zostać wykorzystana w hotelowym SPA, barze lub przy innych, płatnych świadczeniach (mini bar).

#### **RODZAJE POKOI**

Większość ofert obejmuje zakwaterowanie w pokojach dwuosobowych typu standard. Pokoje mogą być położone w różnych częściach hotelu i różnić się od siebie. Większość hoteli za pokój dwuosobowy (DBL) uważa jeden pokój z dwoma pojedynczymi łóżkami lub jednym łóżkiem małżeńskim; za pokój trzyosobowy (DBL + AD lub DBL + CHD) uważa się jeden pokój dwuosobowy z dostawką; za pokój czteroosobowy pokój dwuosobowy z dwiema dostawkami lub jedną dwuosobową dostawką (DBL + 2 AD lub DBL + 2 CHD). Dostawką może być osobne łóżko rozkładane (polowe), łóżko piętrowe, sofa, rozkładany fotel, materac. W przypadku niektórych kierunków pokój dwuosobowy z dostawką, może mieć na wyposażeniu dwa łóżka typu queen (dwuosobowe). Dostawka może zmniejszyć powierzchnię pokoju i wpłynąć na komfort wypoczynku pozostałych osób. W przypadku pokoju z dostawkami dodatkowe komplety pościeli i ręczników mogą być dostarczone dopiero na życzenie Podróżnych. Pokoje jednoosobowe (SGL) często bywają małe i dużo droższe z powodu dopłaty. W wielu przypadkach nie posiadają balkonu lub tarasu. Zdarza się również, że pokój jednoosobowy to standardowy pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania. Jednym z rodzajów zakwaterowania są apartamenty. Składają się one z jednego, dwóch lub więcej pomieszczeń oraz łazienki. Niektóre apartamenty są wyposażone w aneks kuchenny z podstawowymi sprzętami i naczyniami umożliwiającymi przygotowanie posiłków we własnym zakresie. Zazwyczaj w wyposażeniu aneksu brakuje środków czystości. Za pokój typu „sea view” uznaje się pokój z centralnym jak i bocznym widokiem na morze i jest on zazwyczaj dodatkowo płatny. W ofercie Organizatora mogą znaleźć się pokoje „ekonomiczne” w standardzie niższym od opisanego standardu. Typ zakwaterowania każdorazowo wskazany jest w umowie. Organizator zastrzega, że zdjęcia i opisy na stronach internetowych, broszurach i katalogach Organizatora są przykładowe, a otrzymany pokój może wyglądać inaczej niż w prezentacji oferty. W zależności od standardu hotelu sprząatanie pokoi oraz wymiana pościeli odbywa się codziennie lub w terminach wyznaczonych przez hotel. Ręczniki są wymieniane jeśli rano zostaną rzucone na podłogę w łazience lub co drugi dzień (przeważnie w hotelach 5\* i 4\*). Wszelkie problemy związane z brakiem czystych ręczników czy pościeli należy zgłaszać rano w recepcji, a jeżeli to nie odniesie skutku bezpośrednio Organizatorowi. Uprzejmie przypominamy, że ze względu na oszczędność wody, hotele proszą o używanie ręczników przynajmniej przez 2-3 dni. Nie należy wynosić ręczników hotelowych na plażę, czy basen. Ręczniki powinny pozostawać w pokoju do użytku wewnętrznego. Idąc na plażę należy używać ręczników plażowych udostępnianych przez dany obiekt na podstawie karty ręcznikowej, tzw. „towel card”, w przeciwnym wypadku należy korzystać z własnego ręcznika.

#### **POLITYKA WEWNĘTRZNA HOTELI**

W większości hoteli zabronione jest wnoszenie własnego jedzenia i picia, a także zabieranie posiłków i napoi poza teren przeznaczonych do konsumpcji, np. z restauracji. 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. Opcja wyżywienia All Inclusive nie oznacza iż posiłki wydawane są

przez cały dzień, a kuchnia czynna całą dobę. 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 zakodowanie karty należy zwrócić się do pracownika recepcji hotelowej. Woda w kranie może być podgrzewana za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku hotelowego i w dni pochmurne może być letnia. Ilość ciepłej wody zależy również od ilości osób korzystających z niej osób w danej chwili. Informujemy, iż zakwaterowanie kobiety z mężczyzną w jednym pokoju bez zalegalizowanego związku małżeńskiego może stanowić problem. Podczas wycieczek objazdowych Organizator nie gwarantuje zakwaterowania w konkretnym hotelu, a w obiekcie o określonym w umowie standardzie.

#### **DODATKOWE KOSZTY**

Większość hoteli stosuje dodatkowe opłaty za korzystanie z wielu udogodnień, takich jak np. kort tenisowy, centrum gimnastyczne, sauna, jacuzzi, sejf, wynajem łódki, klimatyzacja, etc. Należy pamiętać o odpłatnym korzystaniu z zawartości minibaru w pokoju, którego kosztem za spożyte artykuły hotel obciąża pod koniec pobytu. Połączenia z aparatu telefonicznego dostępnego w pokoju są bezpłatne, ale jedynie w obrębie hotelu. Za wszystkie połączenia zewnętrzne, oprócz normalnej taryfy, hotel dolicza dodatkowe opłaty. Często tytułem zabezpieczenia hotel prosi przy kwaterowaniu o podanie numeru karty kredytowej. Nie należy się obawiać takiej procedury. Służy ona jedynie zabezpieczeniu płatności za ewentualne dodatkowe usługi zamawiane w trakcie pobytu. Za ręczniki na basen często pobierany jest depozyt, zwracany wraz ze zwrotem ręczników.

#### **RZECZY OSOBISTE**

Mając na uwadze bezpieczeństwo rzeczy wniesionych do hotelu, zaleca się korzystanie z sejfów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się przy opisie hoteli. Przed wyjazdem należy sprawdzić, czy w pokoju hotelowym nie pozostawiono żadnych rzeczy, ponieważ ich odzyskanie może być bardzo kosztowne. Biuro nie pośredniczy w organizowaniu transportu rzeczy pozostawionych w miejscu wypoczynku.

#### **WYŻYWIENIE**

Podczas pobytu w hotelu Podróżni otrzymują wyżywienie zgodnie z umową. Rozróżniamy kilka typów wyżywienia: BB (tylko śniadania), HB (śniadania i obiadowe kolacje, napoje dodatkowo płatne), FB (śniadanie, obiad, kolacja, napoje dodatkowo płatne), All Inclusive, Ultra All Inclusive lub All Inclusive Light. Wybrana opcja wyżywienia nie obowiązuje podczas przelotów samolotem. Szczegółowe informacje dotyczące godzin i miejsca serwowania posiłków przekazuje recepcja hotelowa. W każdym kraju występują inne zwyczaje żywieniowe. Przez śniadanie kontynentalne należy rozumieć: porcję pieczywa, masło, dżem (czasem ser), kawę lub herbatę. W hotelowych restauracjach zazwyczaj wyżywienie zapewnione jest w formie bufetu (potrawy wystawione w ladach, na bieżąco uzupełniane, niektóre mogą być porcjowane przez kucharza) lub serwowane przez kelnera – menu z obsługą (gotowe danie bez możliwości jego dowolnego komponowania). Forma wyżywienia jest uzależniona od standardu hotelu. W obiektach o niższej kategorii nie należy spodziewać się urozmaiconego menu. Posiłki przygotowywane są z dostępnych na danym rynku produktów i według lokalnych przepisów. Przychodząc na posiłki przed zamknięciem restauracji należy liczyć się z tym, że wybór dań może być ograniczony. Przy zakwaterowaniu w hotelach posiadających kilka restauracji warto ustalić, w której z nich przysługują posiłki w ramach wykupionej oferty, w których restauracjach należy zrobić wstępne rezerwacje, a w których serwuje się posiłki wyłącznie a la carte - dodatkowo płatne. Napoje do posiłków są zawsze płatne dodatkowo (nie dotyczy śniadań i programu All Inclusive). Wersja All Inclusive nie obowiązuje na plaży, chyba że opis obiektu stanowi inaczej. W przypadku tej opcji wyżywienie w postaci przekąsek (o ile jest zawarte w opisie) serwowane jest w godzinach określonych przez obiekt. Mini-bar przeważnie nie jest wliczony w All Inclusive i podlega dodatkowej opłacie. Jeśli mini-bary/łódki w pokoju jest pusta należy zgłosić w recepcji prośbę o wyposażenie. Opłacie podlega tylko skonsumowana zawartość mini - baru. W trakcie wycieczek fakultatywnych nie obowiązuje forma wyżywienia zagwarantowana na umowie, a korzystanie z nich może wiązać się z utratą posiłków. Natężenie ilości gości korzystających w tym samym czasie z restauracji i barów w ramach All Inclusive może powodować powstawanie kolejek. Napoje przy basenach i na plaży mogą być serwowane w plastikowych kubkach lub szklankach wielokrotnego użytku. W niektórych hotelach możliwe jest zamówienie lunch lub breakfast boxów do wykorzystania na wycieczce fakultatywnej lub przy wczesnym wykwaterowaniu z hotelu. Hotel ma prawo odmówić przygotowania lunch lub breakfast boxów ze względu na przepisy sanitarno-epidemiologiczne. W niektórych hotelach wymagany jest odpowiedni strój, a w większości nieakceptowane jest korzystanie z restauracji w stroju kąpielowym.

#### **BASENY**

Każdy obiekt wyznacza indywidualne godziny pracy basenów, zjeżdżalni czy Aquaparków. W wielu hotelach działają one pod nadzorem pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo. Zalecamy zapoznać się z regulaminem, który m.in. wskazuje minimalny wzrost uczestnika pozwalający na skorzystanie z atrakcji. Leżaki znajdują się przy basenach oraz przy plaży hotelowej, a ich ilość zazwyczaj jest mniejsza od ilości hotelowych gości. Dlatego w celu skorzystania z nich należy przyjść na plażę, czy basen z odpowiednim wyprzedzeniem.

#### **PLAŻA**

Hotele posiadające plażę prywatną mogą udostępniać korzystanie z niej również gościom spoza hotelu. Leżaki i parasole udostępniane są odpłatnie lub bezpłatnie, zgodnie z opisem. Podane w opisach hoteli odległości od plaży są orientacyjne i

podawane z reguły w linii prostej. Organizator nie ma wpływu na naturalne zjawiska przyrodnicze takie jak: przypyły, odpływy, kwitnienie wodorostów, czy innych wodnych roślin. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za czystość plaż publicznych.

## **INTERNET**

Bezpłatna usługa internetowa udostępniana przez hotel może posiadać ograniczenia połączeń, blokady niektórych portów, czy niektórych stron internetowych. Ani Organizator, ani hotel nie odpowiadają za szybkość połączeń i jakość tej bezpłatnej usługi, jak również za przerwy w dostawie usługi. Szybkość połączeń internetowych jest minimalna. Wszelkie problemy związane z Internetem należy bezzwłocznie zgłaszać na recepcji. W niektórych hotelach funkcjonuje dodatkowo płatna kawiarenka internetowa.

## **KLIMATYZACJA/OGRZEWANIE**

Informacje o wyposażeniu danego hotelu w klimatyzację lub centralne ogrzewanie zamieszczone są w opisie oferty. Ogrzewanie może być włączane okresowo, w chłodniejsze dni. W niektórych hotelach, w których nie ma ogrzewania, istnieje możliwość wypożyczenia grzejnika. W wielu hotelach klimatyzacja i ogrzewanie są sterowane centralnie i nie ma możliwości samodzielnej regulacji temperatury. W wielu hotelach klimatyzator umieszczony jest tylko w jednym pokoju bez względu na liczbę pomieszczeń.

## **ENERGIA ELEKTRYCZNA**

Napięcie elektryczne w większości miejsc wakacyjnych wynosi 230 V. Podróżując do niektórych krajów warto, ze względu na odmienne napięcie elektryczne, zaopatrzyć się w specjalne adaptery. Z reguły recepcja hotelowa dysponuje takimi adapterami i można je wypożyczyć za dodatkową opłatą. W niektórych krajach urządzenia elektryczne wymagają specjalnej wtyczki, którą również można wypożyczyć na miejscu lub zaopatrzyć się w nią jeszcze przed wyjazdem.

## **HAŁAS**

Większość hoteli usytuowana jest w popularnych rejonach turystycznych, które tętnią życiem zarówno w dzień jak i w nocy. W niektórych miejscach ruch uliczny odbywa się przez całą dobę. Pomimo przepisów hotelowych o zachowaniu spokoju i ciszy w nocy, nie można zapobiec głośnemu zachowaniu się niektórych gości. Nie można też zapobiec hałasowi i głośnej muzyce dochodzącej spoza hotelu oraz odbywającym się w pobliżu remontom i przebudowom.

## **SZCZEPIENIA**

Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronie [www.szczepieniadlapodrozujacych.pl](http://www.szczepieniadlapodrozujacych.pl). Dodatkowo przy zakupie oferty konsultanci udzielą informacji dotyczących szczepień ochronnych oraz warunków sanitarnych panujących w danym kraju. W celu zachowania pełnego bezpieczeństwa warto przed wyjazdem zasięgnąć porady medycznej w zakresie szczepień ochronnych u lekarzy - specjalistów lub w stacjach sanitarno - epidemiologicznych. Odpowiedzialność i koszty z tym związane spoczywają wyłącznie na uczestniku imprezy.

## **ZDROWIE**

Wyjeżdżając do innych krajów mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Warto zaopatrzyć się w leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna. 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. Warto często myć dłonie. W różnych krajach spotkać można różnego rodzaju insekty (komary, muchy, pająki i inne), dlatego warto pomyśleć o odpowiednich środkach chemicznych. Zabrania się trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek, karaluchów 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](http://www.gis.gov.pl). W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej Podróżny powinien niezwłocznie poinformować ubezpieczyciela. Numer telefonu znajduje się na dowodzie rezerwacji. W trakcie rozmowy należy przedstawić problem i ustalić, do której placówki medycznej się udać. Kwestie zwrotu za leczenie uregulowane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, z którymi Podróżny powinien zapoznać się przed wylotem.