

# Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży i Turystyki Almatu

1. a) Przed zawarciem umowy Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z ofertą Almatu, niniejszymi warunkami uczestnictwa oraz informacjami dodatkowymi, dotyczącymi określonej oferty turystycznej.
- b) Umowę-Zgłoszenie może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada zdolność do takich czynności prawnych. W przypadku podpisania umowy przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych konieczne jest potwierdzenie umowy przez przedstawiciela ustawowego. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają umowę w imieniu własnym i pozostałych uczestników.
- c) Zawarcie umowy następuje po podpisaniu umowy-zgłoszenia przez Uczestnika i Almatu oraz wpłacie zaliczki w wysokości 25% ceny imprezy (15% w przypadku promocji First Moment imprez z katalogu Podróże). Wpłata pozostałej części ceny imprezy winna być dokonana - do 21 dnia (ale nie wcześniej niż 180 dni) przed dniem rozpoczęcia imprezy, a przy imprezach z transportem samolotem lub pociągami: do 45 dnia (ale nie wcześniej niż 180 dni) przed dniem rozpoczęcia imprezy.
- d) Przy dokonywaniu rezerwacji na mniej niż 21 dni (mniej niż 45 dni przy imprezach z transportem samolotem lub pociągami) przed rozpoczęciem imprezy należy wpłacić pełną kwotę za imprezę.
2. Uczestnik zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym przez Almatu terminie pełnych danych i ewentualnej dokumentacji wymaganych do realizacji imprezy oraz punktualnego stawienia się w miejscu rozpoczęcia imprezy.
3. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy uczestnik powinien natychmiast powiadomić o tym fakcie Almatu, doreczając mu pisemne oświadczenie.
4. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika, Almatu zastrzega sobie prawo do dokonania potrąceń w wysokości kosztów rzeczywistych poniesionych przez Almatu do chwili doręczenia mu oświadczenia Uczestnika o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy. Almatu wskazuje przy tym informacyjnie, iż średnie koszty tych potrąceń kształtują się w praktyce następująco, w zależności od terminu rezygnacji:
  - a) do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - do 10% ceny imprezy.
  - b) 39 - 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 10% - 30% ceny imprezy,
  - c) 20 - 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20% - 50% ceny imprezy,
  - d) poniżej 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 50% - 90% ceny imprezy.
- e) Almatu przy zachowaniu należytej staranności podejmię działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją uczestnika z udziału w imprezie, a tym samym do zminimalizowania kosztów rezygnacji, z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności danego przypadku.
- f) Uczestnik może obniżyć koszty związane z ewentualną zmianą terminu lub rezygnacją z imprezy poprzez zawarcie (w momencie podpisania umowy) indywidualnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy.
5. a) Nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza kosztami rzeczywistymi poniesionymi przez Almatu w wyniku zmiany uczestnika, jeżeli Uczestnik w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, wskaże Almatuowi osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaże uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej umowy.
- b) Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zmiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Almatu biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.
- c) Za zmianę przez Uczestnika istotnych danych podanych przy zawieraniu umowy, tj. danych osobowych, miejsca rozpoczęcia podróży, rodzaju i ilości zamawianych świadczeń, może być pobrana opłata w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom poniesionym przez Almatu.
6. Gdy po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem podróży nastąpią nieprzewidziane wcześniej odstąpienia lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie, Almatu zobowiązuje się bezwzględnie powiadomić o nich Uczestników. Jeśli zmianie ulegną istotne warunki umowy Uczestnik ma prawo do rozwiązania umowy i zwrotu wszystkich wpłaconych kwot. O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy Uczestnik powinien poinformować Almatu w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, nie później jednak niż 24 godziny przed wyjazdem.
7. Almatu zastrzega sobie prawo do:
  - a) odwołania imprez, bez poniesienia dodatkowych kosztów własnych, z powodu siły wyższej. Almatu ma również prawo do odwołania imprez z powodu braku wymaganego minimum uczestników. Wymagane minimum uczestników wynosi 75% miejsc przewidzianych na danej imprezie i wynosi ono zwykle 35 osób dla imprez autokarowych i 30 osób dla imprez samolotowych. Dla niektórych imprez minimalna ilość uczestników została sprecyzowana w ofercie. Powiadomienie uczestnika o odwołaniu imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników następuje w formie pisemnej, nie później niż 10 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.
  - W przypadku odwołania imprezy uczestnik ma prawo według własnego wyboru do: natychmiastowego otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat; uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie; uczestnictwa w imprezie zastępczej o wyższym lub niższym standardzie za odpowiednią dopłatą lub zwrotem różnicy w cenie.
  - b) podwyższenia ceny imprezy - Almatu może podwyższyć cenę imprezy wyłącznie w razie wystąpienia jednej z następujących okoliczności mających wpływ na podwyższenie ceny tj. wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych albo wzrostu kursów walut. Wpływ powyższych okoliczności na podwyższenie ceny musi być przez Almatu udokumentowany, a podwyższenie ceny nie może mieć miejsca w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Po otrzymaniu od Almatu pisemnego zawiadomienia o podwyższeniu ceny imprezy, klient obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Almatu, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od niej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.
8. Ubezpieczenia.
  - a) Podpisując „Umowę-Zgłoszenie” Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia lecących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji medycznej.
  - b) Almatu gwarantuje wszystkim Uczestnikom ubezpieczenie w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.
  - c) Przedmiot i zakres ubezpieczenia SIGNAL IDUNA - BEZPIECZNE PODRÓŻE, w tym w zakresie amatorskiego uprawiania sportu i następstw chorób przewlekłych:
    - uczestnicy wyjazdów zagranicznych objęci są ubezpieczeniem w zakresie STANDARD (dot. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL - wariant podstawowy) suma ubezpieczenia - 20.000 EUR, koszty ratownictwa - 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
    - W przypadku wyjazdów poza terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL - wariant podstawowy) suma ubezpieczenia - 30.000 EUR, koszty ratownictwa - 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
    - uczestnicy wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 15.000 zł na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu i 7.500 zł na wypadek śmierci.
  - d) Uczestnik ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się w biurze podróży sprzedającą ofertę Almatu z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
  - e) Przy niektórych rodzajach imprez Almatu gwarantuje dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy ubezpieczeń, zgodnie z zapisami zawartymi w „Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej”.
  - f) Almatu zaleca Uczestnikowi indywidualne ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy.
9. a) Uczestnik wyjazdu zagranicznego musi posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego. Almatu nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju, wynikające z działań uprawnionych organów lub służb. Koszty wydania paszportów, wiz oraz paszportów tymczasowych pokrywa Uczestnik.
- b) Przy wyjazdach do państw układu Schengen, mimo zniesienia kontroli granicznych, każdy Uczestnik imprezy nadal musi posiadać przy sobie paszport lub dowód osobisty.
- c) Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy zaślatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiający prawidłową realizację imprezy turystycznej.
10. a) Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik powinien się stosować do wskazań przedstawicieli Almatu dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.
- b) Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec poszkodowanych, za wyrządzone przez siebie szkody materialne podczas podróży i pobytu
11. a) Almatu jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem

świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą, uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Almatu (pilota, rezydenta lub wychowawcę) w celu umożliwienia im naprawienia wady na miejscu.

- b) Jeżeli nie zostaną zrealizowane określone świadczenia, do których wykonania Almatu jest zobowiązany na podstawie umowy zawartej z Uczestnikiem, względnie ich jakość będzie odbiegała od wynikającej z zawartej z Uczestnikiem umowy, Almatu przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wniesionych wpłat za usługę w wysokości uzależnionej od rodzaju i stopnia odstąpienia od oferty oraz od wyceny wadliwie zrealizowanego świadczenia, chyba, że brak realizacji określonego świadczenia, względnie odbieganie jego jakości od wynikającej z zawartej umowy, będzie spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo siłą wyższą.
- c) Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu jest reklamacja. Wszelkie reklamacje w sprawie usług winny być sporządzone w formie pisemnej i przekazane w czasie trwania imprezy przedstawicielowi Almatu lub wysłane listem poleconym dla celów dowodowych na adres Almatu, nie później niż w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Na zgłoszone reklamacje Almatu udzieli odpowiedzi na piśmie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od ich otrzymania, a w przypadku złożenia reklamacji przedstawicielowi biura w trakcie imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia.

12. a) Almatu nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych jeżeli jest ono spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć albo siłą wyższą.
- b) Jeśli wykonanie usług stanowiących istotną część programu jest niemożliwe, Almatu zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, możliwe do zrealizowania w ramach danej imprezy. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy. Uczestnik może z uzasadnionych powodów nie wyrazić zgody na wykonanie świadczeń zastępczych i odstąpić od umowy.
- c) Almatu ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

13. a) „Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej” są obowiązujące również dla osób towarzyszących, reprezentowanych przez Uczestnika.
- b) Szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez są zawarte w „Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej”, które stanowią integralną część umowy.

14. Wszelkie spory mogące wyniknąć z realizacją zawartej umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez właściwy sąd cywilny.
15. a) „Almatu” występujący jako strona umowy udziału w imprezie turystycznej jest grupą koncesjonowaną biur podróży występujących pod jedną firmą. W ramach wewnętrznego podziału działalności odpowiedzialnym za realizację danej imprezy jest biuro Almatu występujące jako organizator przy określonej ofercie, którego adres i siedziba wskazane są w umowie. Każdy organizator turystyki jest uprawniony do prowadzenia tej działalności, zgodnie z warunkami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

- b) Biura Almatu występujące jako organizatorzy imprez posiadają obowiązkowe gwarancje ubezpieczeniowe turystyczne na podstawie stosownych umów zawartych z Signal Iduna S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31. Biuro sprzedające imprezę turystyczną jest obowiązane wydać Uczestnikowi wpłacającemu co najmniej zaliczkę pisemnie potwierdzenie gwarancji organizatora. Gwarancja ta obejmuje sytuację, gdy biuro wbrew obowiązkowi nie zapewni Uczestnikowi powrotu do kraju lub nie dokona zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Uczestnik w takiej sytuacji powinien niezwłocznie skontaktować się z beneficjentem gwarancji, którym jest Marszałek Województwa właściwy dla siedziby organizatora. Wykaz adresów organizatorów wraz z numerami zezwoleń (koncesji) oraz numerem gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej znajduje się w katalogu oraz na stronie internetowej [www.almatur.pl](http://www.almatur.pl).

16. W sprawach nieuregulowanych wzorcem umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

# Informacje dodatkowe do oferty turystycznej „Podróże 2018”

Poniższy tekst stanowi uzupełnienie „Warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży i Turystyki Almatu”.

## Cena

- Oferta zawarta w katalogu „Podróże 2018” została opracowana na podstawie zebranych informacji, stanu prawnego oraz poziomu kursów walut aktualnych w dniu 18.10.2017 r.
- Podane w ofercie informacje o cenach biletów wstępu, imprez fakultatywnych, komunikacji miejskiej itp. mają charakter orientacyjny. Cena imprezy nie obejmuje innych kosztów niż podane w ofercie, a w szczególności takich opłat dodatkowych jak np.: koszty biletów wstępu, przewodnicy lokalni, wizy, opłaty miejscowe i klimatyczne, transport miejski, zwyczajowe napitki, napoje do posiłków zamawianych u kellera itp.
- Cenę zniżkową dla dziecka stosuje się, gdy jest ono zakwaterowane z co najmniej dwoma osobami pełnopłatnymi, chyba że w ofercie zapisano inaczej.
- Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat związanych z realizacją imprezy turystycznej lub z usługami indywidualnie zamawianymi podczas pobytu za granicą (np. opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, opłaty wylotowe itp.) w miejscu ich powstania.
- Jeżeli krótko przed rozpoczęciem imprezy Almatu dysponuje jeszcze wolnymi miejscami zdarza się, że są one sprzedawane po obniżonej cenie w ramach oferty Last Minute. Uczestnikom, którzy wykupili ofertę po cenach katalogowych nie przysługuje obniżka ceny w związku z późniejszą ofertą „Last Minute”.

## Transport autokarowy

- Almatu korzysta z autokarów własnych oraz innych koncesjonowanych przewoźników drogowych. Autokary są oznaczone tablicą z logo Almatu umieszczonym za przednią szybą autokaru.
- Miejsce rozpoczęcia podróży należy określić w momencie podpisania umowy. Almatu nie odpowiada za ewentualne komplikacje, mogące wynikać ze zmiany przez Uczestnika deklarowanego miejsca wsiadania. Zmiana miejsca wyjazdu może nastąpić nie później niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy.
- W przypadku bardzo małej ilości zainteresowanych (mniej niż 6 osób), Almatu zastrzega sobie prawo odwołania dojazdów z danej trasy lub miejscowości, o czym powiadomi uczestnika na piśmie do 4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Uczestnik, któremu odwołano dojazd ma prawo wyboru innego miejsca wyjazdu, na trasie realizowanej przez Almatu, z zwrotem całości wpłaconej wcześniej dopłaty za miejsce wsiadania.
- Podczas przejazdów po Polsce możliwe są przesiadki, a trasy do miejsca przesiadkowego mogą być realizowane innymi środkami transportu niż autokar docelowy, takimi jak np. samochód osobowy, mikrobusek, inny autokar.
- Na miejsce zbiórki należy się zgłosić minimum 10 minut przed planowanym odjazdem autokaru.
- Uczestnicy mogą skorzystać z pierwszych dostępnych dla uczestników 4 miejsc w autokarze za kierownicą i pilotem, po dokonaniu dopłaty za wybór tych miejsc (w miarę możliwości - decyduje kolejność zgłoszeń). Pozostałe miejsca w autokarach przydzielane są według daty dokonywania rezerwacji. Miejsca wskazuje Uczestnik pilot w momencie wsiadania do autokaru docelowego. W szczególnych przypadkach, uzasadnionych wyłącznie potwierdzonym inwalidztwem lub ciążą, mogą być uwzględnione życzenia Uczestników dotyczące wyboru miejsca w autokarze (z wyjątkiem miejsc dostępnych za dodatkową opłatą).
- Na pokładzie autokarów obowiązują zakaz palenia papierosów i spożywania alkoholu. Biorąc pod uwagę bezpieczeństwo pasażerów oraz komfort podróżowania uprasza się podróżnych o spożywanie posiłków oraz ciepłych napoi w trakcie postojów autokaru. Jeśli fotele są wyposażone w pasy bezpieczeństwa, należy pasy te mieć zapięte w trakcie przejazdu autokaru.
- Możliwość korzystania z toalet w autokarach, ze względu na ich małą pojemność oraz komfort podróżowania jest ograniczona do sytuacji nadzwyczajnych. Prosimy o korzystanie z toalet publicznych podczas przerw w podróży i zabranie ze sobą drobnych monet na związane z tym płatności.
- Klimatyzacja pozwala uzyskać odpowiednią temperaturę w autokarze. Jednak w czasie najwyższych upałów, jej wydajność może być ograniczona, a schłodzenie autokaru dla niektórych osób niewystarczające. Poza tym klimatyzacja może nie działać, gdy wyłączony jest silnik autokaru np. podczas dłuższych postojów czy oczekiwaniu na granicy.

- Prosimy o upewnienie się, czy po zakończeniu podróży nie został pozostawiony w autokarach i innych środkach transportu bagaż osobisty (przewożony pod nadzorem pasażera) oraz zasadniczy - przekazany obsłudze autokaru.
- Na trasie przejazdu autokaru z Polski do miejsca docelowego za granicą, średnio co 3-4 godziny organizowane są postoje, jeśli tylko jest możliwe - na parkingach z toaletą i barem. Czas postoju wynosi od 15 do 45 minut. Przy niektórych, dłuższych trasach przewidziane są dłuższe postoje (na posiłek). Ceny ciepłych posiłków w zajazdach w krajach Unii Europejskiej to równowartość 10-15 EUR, a w pozostałych krajach 8-10 EUR.
- W okresie wakacyjnym część miejsc w autokarze może być zajęta przez grupę młodzieżową odbywającą przewóz na tej samej trasie, pod opieką wychowawców.

## Transport – zasady ogólne

- W przypadku wyjazdów autokarowych i lotniczych ilość bagażu ograniczona jest do jednej sztuki bagażu zasadniczego (max. 20 kg, o ile oferta nie przewiduje inaczej) oraz jednej sztuki bagażu podręcznego (do 5 kg) na osobę, w wymiarach nieprzekraczających ustalonych norm. Opłaty za przewóz nadbagażu uiszczane są przez uczestnika. Obsługa autokarów ma prawo odmówić zabrania bagażu, który przekracza te limity. Każdy bagaż zasadniczy przekazywany obsłudze powinien być podpisany imieniem i nazwiskiem właściciela.
- Obsługa może odmówić zabrania na pokład samolotu lub autobusu osób nietrzeźwych.
- Pasażerowie zobowiązani są do przestrzegania wskazań kierowców i personelu pokładowego w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i organizacji przewozu lub przelotu.
- W przypadku dojazdu Uczestników na miejsce pobytu własnym środkiem transportu, dokumentem potwierdzającym wykupienie określonych świadczeń jest voucher, który to po przyjeździe na miejsce pobytu Uczestnik przedstawia w miejscu określonym na vouchere (recepcja, biuro miejscowe, rezydent, pilot itp.). Voucher jest dokumentem uprawniającym Uczestnika do otrzymania świadczeń, które są w nim zawarte.

## Imprezy lotnicze

- Odprawa bagażowa na lotnisku rozpoczyna się zwykle na dwie godziny przed planowaną godziną wylotu. Bilety lotnicze wydawane są na lotnisku przez przedstawiciela Almatu i obejmują przelot tam i z powrotem. Bilety należy zachować na przelot powrotny.
- Podczas lotu uczestnicy znajdują się pod opieką personelu pokładowego. Jeśli z grupą nie podróżuje pilot grupy, to po odprawie celnej w kraju docelowym pilota Uczestników przedstawiciel Almatu i skieruje do odpowiednich autokarów lub mikrobusek.
- W przypadku zagnieżdżenia lub uszkodzenia bagażu podczas lotów należy niezwłocznie, przed opuszczeniem portu lotniczego poinformować władze lotniska oraz wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego będą usuwane zgodnie z przepisami prawa lotniczego.
- W porcie wylotowym bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służbę lotniska. Nie wolno zabierać w nim przedmiotów uznawanych za niebezpieczne, takich jak na przykład: noże, nożyczki, szyciorzki, pilniczki do paznokci. Obowiązują również zaostrzone przepisy dotyczące przewożenia płynów. Aby uniknąć utraty tego typu przedmiotów zalecamy umieszczenie ich w bagażu głównym.

## Zakwaterowanie

- Hotele i inne obiekty zakwaterowania z taką samą ilością gwiazdek w różnych krajach mogą różnić się standardem i wyposażeniem pokoi. Zakwaterowanie podczas imprez objazdowych może być oferowane w obiektach, które nie posiadają oficjalnej kategoryzacji.
- Hotele, pensjonaty, motele, apartotele o standardzie\*\* - to obiekty o podstawowym wyposażeniu, posiadające pokoje z łazienkami, często prowadzone przez rodziny. Bez klimatyzacji.
- Hotele, pensjonaty, motele, apartotele o standardzie\*\*\* - to obiekty o dobrym wyposażeniu, posiadające pokoje z łazienkami, często z dodatkowymi usługami (np. basen, fryzjer, klimatyzacja).
- Hotele, pensjonaty, apartotele o standardzie\*\*\*\* - to obiekty o bardzo dobrym wyposażeniu, posiadające pokoje z łazienkami, klimatyzację i bogatą infrastrukturę. Zwykle blisko centrum lub plaży.
- Apartamenty to samodzielne mieszkania wakacyjne. Składają się z jednego lub dwóch pokoi, łazienki oraz aneksu kuchennego wyposażo-

nego w kuchenkę, lodówkę oraz podstawowe naczynia, gdzie można samodzielnie przygotowywać posiłki. Należy zabrać ze sobą środki czystości i ręczniki.

- Opis rodzaju zakwaterowania, infrastruktury oraz wyposażenia pokoi znajduje się w ofercie. W większości hoteli i apartamentów doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godzinie 9.00. Turyści podróżujący transportem zorganizowanym podczas oczekiwania na zakwaterowanie oraz po wykwaterowaniu w ostatnim dniu pobytu składają bagaż w miejscu wskazanym przez pilota.
- Jeśli w ofercie występują pokoje trzy lub czteroosobowe to oznacza, że w pokoju może znajdować się łóżko małżeńskie lub dostawka. Metraż pokoi dwu i trzyosobowych może być podobny
- Single bez dopłat - osoby uczestniczące samotnie w imprezach objazdowych mogą uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy, wyrażając chęć i zgodę na dokwaterowanie do pokoju 2 lub 3 osobowego, ewentualnie 2 osobowego z dostawką.
- Jeżeli pokoje wyposażone są w klimatyzację, to zwykle działa ona okresowo, w zależności od temperatury powietrza, pory roku oraz przepięsów wewnętrznych hotelu.
- W większości krajów śródziemnomorskich, a szczególnie w Turcji obowiązują zakaz wnoszenia na teren hotelu artykułów spożywczych i napojów zakupionych poza hotelem.
- Ciepła woda w hotelach krajów śródziemnomorskich podgrzewana jest z reguły za pomocą baterii słonecznych. Mogą więc wystąpić czasowe braki w dostawie ciepłej wody w pewnych godzinach ze względu na zwiększone zapotrzebowanie oraz warunki atmosferyczne.

## Posiłki

- Ilość i rodzaj posiłków określone są w opisie świadczeń danej imprezy. Występują tam m. in. następujące rodzaje posiłków:
  - Śniadanie - może składać się, zgodnie z lokalną specyfiką, z pieczywa, wędliny, masła, ew. jajka, sera, pomidora lub innych warzyw, dżemu oraz kawy lub herbaty.
  - Śniadanie kontynentalne - składa się przeważnie z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz kawy lub herbaty.
  - Śniadanie kontynentalne rozszerzone - do śniadania kontynentalnego turyści otrzymują dodatkowo np.: wędliny lub ser, ew. jajko albo pastet itp. Czasami podawane jest ciepłe danie (jajecznicza, parówki itp.)
  - Śniadanie pełne - obfite śniadania z dużym wyborem potraw. Zwykle podawane w formie bufetu.
  - Obiad składa się z pierwszego dania (w zależności od kraju może to być: zupa, makaron z sosem, bulion itp.). Drugiego dania (ziemniaki, frytki, ryż, makaron, mięso, ryba, kurczak, sałatki itp.) i czasami deseru (lody, ciasto, owoce w zalewie itp.)
  - Kolacje (zwane również obiadowymi) składają się zwykle z menu podobnego jak przy obiedzie: przystawka lub zupa oraz danie główne.
- Napoje do posiłków (poza śniadaniem) są dodatkowo płatne, chyba, że oferta przewiduje inaczej.
- Sposób podawania potraw został w ofercie określony następująco:
  - posiłki serwowane: goście otrzymują określony zestaw potraw (czasami możliwość wyboru z 2, 3 zestawów - o ile tak mówi oferta),
  - bufet: większość lub wszystkie potrawy są pobierane indywidualnie przez gości, bez ograniczeń ilościowych. We wszystkich obiektach obowiązują zakaz wynoszenia potraw poza obręb restauracji.
- W trakcie wyjazdów zagranicznych przeważnie są serwowane dania kuchni regionalnej, których smak, sposób podania oraz składniki mogą odbiegać od przyzwyczajeń polskich turystów.

## Realizacja imprez

- Uczestnicy wyjazdów znajdują się pod opieką pilota w czasie podróży i rezydentów lub przedstawicieli biura miejscowego w czasie pobytu. Są oni odpowiedzialni za prawidłowy przebieg imprezy, zapewnienie opłaconych świadczeń oraz pomoc w sytuacjach losowych. Rezydenci są obecni przy kwaterowaniu grup w hotelach, a w pozostałym czasie można się z nimi skontaktować podczas dyżurów - zwykle 2-3 razy w tygodniu. Informacja o miejscu i godzinach dyżurów jest przekazywana uczestnikom podczas spotkań informacyjnych lub zamieszczona na tablicy ogłoszeń w hotelu.
- Na imprezy objazdowe zabierane są dzieci powyżej 6 roku życia, pozostające pod opieką rodzica lub opiekuna.
- W trakcie trwania imprez objazdowych Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania wskazań

pilotów Almaturu oraz ustaleń poczynionych przez nich z większością grupy.

- Podczas realizacji programu turystycznego piloci polscy nie oprowadzają po wnętrzach budynków zabytkowych, muzeach oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla miejscowych, licencjonowanych przewodników (zwykle dodatkowo płatnych).
- Imprezy fakultatywne pozwalają połączyć wypoczynek z poznaniem odwiedzanego kraju, jego kultury i mieszkańców. Organizowane są na miejscu pobytu naszych turystów przez biura miejscowe, z którymi Almaturu nie wiąże stosunki prawne. W ofercie Almaturu podawany jest, jedynie w celach informacyjnych, orientacyjny program i uśrednione ceny najbardziej typowych miejscowych imprez. Odpłatność za nie wnoszona jest przez turystów do biura organizującego daną imprezę. Nie wszystkie imprezy fakultatywne odbywają się z udziałem polskojęzycznego przewodnika. Uczestnictwo w imprezach fakultatywnych jest dobrowolne i nie jest objęte umową z Almaturem. Almaturu nie gwarantuje także, że wszystkie podane imprezy fakultatywne się odbędą, gdyż do realizacji mogą być wymagane odpowiednie warunki pogodowe lub minimalna ilość chętnych, określona przez miejscowe biuro.
- AlmaTour Guide - na wybranych wycieczkach stosowany jest bezprzewodowy, elektroniczny system komunikowania się pomiędzy pilotem lub przewodnikiem, a uczestnikami. Podczas zwiedzania miast oraz wewnątrz obiektów (muzea, zamki, kościoły, pałace itp.) pilot/przewodnik korzysta z mikrofonu z nadajnikiem, a uczestnicy z niewielkich, indywidualnych, jednorazowych słuchawek i odbiorników, co znacznie ułatwia przekazywanie informacji. Wycieczki na których stosowany jest system AlmaTour Guide są specjalnie oznaczone w katalogu, a odpłatność za korzystanie z niego jest uwzględniona w pobieranych na wycieczce kosztach programowych. W celu właściwej pracy odbiornika w czasie całej wycieczki należy go wyłączyć po każdorazowym zwiedzeniu, aby nie dopuścić do rozładowania baterii.

#### Ubezpieczenia

- Każdy uczestnik imprezy organizowanej przez Almaturu jest ubezpieczony na mocy podpisanej umowy generalnej z ubezpieczycielem w zakresie podanym w „Warunkach uczestnictwa”. Przed podpisaniem umowy uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznania się z „Ogólnymi warunkami ubezpieczenia”, które zostaną mu udostępnione przez sprzedawcę i których powinien przestrzegać. Polise grupową posiada pilot imprezy. Almaturu poinformuje klienta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzianych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
- Ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy obejmuje amatorskie uprawianie sportu, czyli uprawianie sportu wyłącznie w celu utrzymania lub regeneracji sił, rekreacyjnie jako forma czynnego wypoczynku.
- Uczestnicy korzystający z imprez zamieszczonych w katalogu „Podróże 2018” są dodatkowo ubezpieczeni od kosztów leczenia w następstwie chorób przewlekłych. Za przewlekłą uważa się chorobę mającą długotrwały przebieg, trwającą zwykle miesiącami lub latami, leczoną w sposób stały lub okresowy.
- Uczestnik musi spełnić wymogi zdrowotne, umożliwiające uczestnictwo w danej imprezie w sposób niezagrażający życiu i zdrowiu jego samego lub innych uczestników imprezy. W trosce o Państwa zdrowie, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, sugerujemy przed podjęciem decyzji o wyjeździe udanie się do lekarza i zasięgnięcie jego opinii w tej sprawie.
- W celu usprawnienia formalności związanych z ewentualnym leczeniem w krajach Unii Europejskiej, zalecamy bezpłatne wyrobienie i zabranie z sobą na imprezę karty EKUZ [www.nfz.gov.pl](http://www.nfz.gov.pl).
- Zalecamy zawarcie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Przedmiotem tego ubezpieczenia są koszty poniesione przez ubezpieczonego w związku z rezygnacją z imprezy z przyczyn losowych, niezależnych od ubezpieczonego. Ubezpieczenie to jest dobrowolne i nie jest objęte ceną imprezy. O szczegółach dotyczących tego rodzaju ubezpieczenia poinformują Państwa sprzedawcy, u których można również nabyć polise.
- W przypadku konieczności hospitalizacji lub wykonania usługi medycznej. Uczestnik powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela. Kontakt z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela oraz poddanie się zaleceniom obsługi jest warunkiem ubiegania się o zwrot poniesionych kwot i odszkodowania. Uczestnik winien dbać o to, aby każdy wydatek był udokumentowany rachunkami. Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczeń uczestnicy występują bezpośrednio do ubezpieczyciela w terminie do 7 dni po powrocie do Polski. Szczegółowych in-

formacji udzielają piloci, rezydenci oraz sprzedawcy.

- Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na przechowywanie pieniędzy, telefonów komórkowych i innych przedmiotów wartościowych w czasie trwania imprezy. Powinny one być zawsze noszone w sposób bezpieczny przy sobie, a podczas pobytu w obiektach zakwaterowania zalecamy, aby gotówka, biżuteria, kamery i inne cenne rzeczy posiadane przez uczestników były przechowywane w sejfie hotelowym. Należy również zwrócić uwagę przed każdym opuszczeniem pokoju hotelowego, aby jego drzwi i okna pozostawały zamknięte.
- Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie to nie obejmuje zniszczenia lub utraty walizki/torby podróży, sprzętu sportowego, biżuterii, pieniędzy oraz dzieł sztuki. Odpowiedzialność ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia przenośnych telefonów, sprzętu fotograficznego i komputerowego oraz audio-video jest ograniczona do wysokości 50% sumy ubezpieczenia.
- Dodatkowe informacje w sprawie ubezpieczeń mogą Państwo uzyskać w przedstawicielstwach Signal Iduna S.A. na terenie całego kraju, w biurach Almaturu oraz na stronie internetowej [www.almatur.pl](http://www.almatur.pl).

#### Wyprawy egzotyczne

- Przy podpisywaniu zgłoszenia na wyprawę egzotyczną prosimy o podanie kontaktowego adresu e-mail oraz o dostarczenie skanu paszportu (strona ze zdjęciem). Należy zwrócić szczególną uwagę i dokładnie sprawdzić czy dane osobowe wpisane do umowy-zgłoszenia są zgodne z danymi w paszporcie.
- Uczestnicy wypraw egzotycznych (tj. wyjazdach poza Europę i region Morza Śródziemnego) objęci są następującymi ubezpieczeniami przez Signal Iduna S.A.: koszty leczenia (KL) suma ubezpieczenia - 30.000 EUR, koszty ratownictwa (KR) suma ubezpieczenia - 5.000 EUR (podlimit KL), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
- Przy wyjazdach do niektórych krajów egzotycznych mogą występować zagrożenia zdrowotne i związane z nimi szczeniemia oraz inne działania profilaktyczne. Zalecamy skontaktowanie ze stacją Sanitarно-Epidemiologiczną w celu uzyskania aktualnej informacji o wymaganych szczepieniach i porad w sprawie profilaktyki.
- Koszty rzeczywiście ponoszone przez Almaturu w związku z organizacją imprez egzotycznych i związane z tym koszty potrącać z tytułu rezygnacji lub zmiany terminu wyprawy egzotycznej przez Uczestnika są uzaledniowane przede wszystkim od konieczności wcześniejszego wykupu biletów na przeloty rejsowe oraz kosztów wizowania i są zwykle wyższe od ponoszonych przy innych imprezach. Z tego powodu Almaturu wskazuje informacyjnie, że kształtują się one w praktyce następująco, w zależności od terminu rezygnacji lub zmiany terminu wyprawy:
  - a) powyżej 90 dni od daty rozpoczęcia imprezy - 5-20%,
  - b) 90 - 61 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 10-50% ceny imprezy,
  - c) 60 - 41 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20-70% ceny imprezy,
  - d) 40 - 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 40-80% ceny imprezy,
  - e) poniżej 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 80-90% ceny imprezy.
- Na imprezy o charakterze egzotycznym i na wyprawy nie są zabierane dzieci poniżej 16 roku życia, a ze względu na odmienności klimatów, stref czasowych, kuchni oraz intensywność programu nie są one zalecane dla osób powyżej 75 roku życia.

#### Informacje wizowe i paszportowe

- Obywatele polscy mogą swobodnie poruszać się po terytorium krajów Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (kraje UE oraz Norwegia, Islandia i Liechtenstein). Polacy podróżujący do krajów Unii Europejskiej i EOG oraz Szwajcarii, Bośni-Hercegowiny, Serbii, Macedonii i Albanii mogą przekraczać granicę na podstawie paszportu lub dowodu osobistego (wyjątek - Islandia). W pozostałych krajach świata przekroczenie granicy następuje na podstawie ważnego paszportu.
- Po wejściu Polski do strefy Schengen, kontrole graniczne Polacy przechodzą tylko na wschodnich granicach kraju. Jednak nie zwalnia to Polaków z obowiązku posiadania przy sobie dokumentów: dowodu osobistego lub paszportu podczas pobytu w państwach z układu Schengen. Posiadany dokument tożsamości pozwoli Polakom udowodnić, że są obywatelami państwa należącego do Wspólnoty Europejskiej, a Straż Graniczna może skontrolować dokumenty w dowolnym miejscu Wspólnoty. W przypadku braku wymaganych dokumentów, Polacy mogą zostać zmuszeni do przerwania podróży, zawrócenia do kraju, udania się na posterunek policji w celu ustalenia tożsamości, a także mogą

zostać obciążeni karą pieniężną. Dzieci również nie są zwolnione z obowiązku posiadania paszportu lub dowodu osobistego podczas pobytu w państwach z układu Schengen. Za podróżowanie z dzieckiem bez wymaganych dla niego dokumentów grożą poważne konsekwencje, włącznie z deportacją do kraju.

- W większości odwiedzanych krajów wymagane jest, aby paszport był ważny minimum 6 miesięcy od dnia przekroczenia granicy. Paszporty w Polsce są wydawane przez Wydziały Spraw Obywatelskich Urzędów Wojewódzkich. Okres oczekiwania na paszport wynosi ok. 4 tygodni. Uczestnik imprezy w przypadku kradzieży, zagubienia paszportu lub innych dokumentów związanych z podróżą powinien natychmiast o tym fakcie zawiadomić przedstawiciela biura oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady polskiej na terenie kraju pobytu.
- W Europie konieczność posiadania wizy obowiązuje przy wyjazdach do Białorusi, Rosji i Turcji. Aktualne informacje na temat przepisów wizowych można znaleźć w informacji MSZ na stronie [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl)
- Rosja, Białoruś - obywatele RP mogą wjechać do tych krajów wyłącznie na podstawie wizy. Wizy są wystawiane przez przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne. Do uzyskania wizy konieczny jest prawidłowo wypełniony wniosek wraz z jednym zdjęciem oraz opłata za wizowanie.
- Turcja - od obywateli polskich wymagane są wizy uprawniające do wjazdu i pobytu na terenie kraju. Konieczna jedna cała wolna strona w paszporcie.
- Praktycznie do każdego kraju turysta może wwieźć przedmioty, których ilość i przeznaczenie nie wskazują na cel handlowy. Z reguły można wwieźć 200 lub 250 szt. papierosów, 1 litr mocnego alkoholu lub 2 litry wina lub 5 litrów piwa. Dużo bardziej restrykcyjne są przepisy dotyczące wwozu na teren Unii Europejskiej papierosów i alkoholu. O ewentualnych zmianach dotyczących wymogów formalnych będziecie Państwo informowani przez sprzedawców oferty.

#### Informacje zdrowotne

- W żadnym z proponowanych przez Almaturu krajów europejskich nie występują specyficzne zagrożenia zdrowotne i nie są wymagane szczepienia ochronne. Należy zawsze jednak pamiętać o zachowaniu minimum sanitarnego jak mycie rąk przed jedzeniem, mycie owoców czy picie tylko butelkowanej wody mineralnej.
- O zasadniczych zmianach dotyczących ewentualnych wymogów sanitarnych bądź zdrowotnych będziecie Państwo informowani przez sprzedawców oferty. Aktualne informacje uzyskać można również w Informacji Konsularnej MSZ pod numerem telefonu 22 523 94 51 lub na stronach internetowych pod adresem [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl)
- Radzimy wszystkim klientom przed podjęciem decyzji o wyjeździe, a w szczególności uczestnikom wypraw egzotycznych, aby skonsultowali decyzje ze swoim lekarzem.

#### Dane osobowe

W związku z udostępnieniem danych osobowych Almaturowi do celów realizacji umowy informujemy, że zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Lp. 101 poz. 926 z późn. zm.) przekazanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, a osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa określone w ww. ustawie, w szczególności prawo przeglądania przetwarzanych danych osobowych, poprawiania ich oraz kontroli ich przetwarzania. Administratorem danych osobowych jest biuro Almaturu wskazane w ofercie jako organizator imprezy.

Dane osób objętych ubezpieczeniem zostaną udostępnione i będą przetwarzane przez Ubezpieczyciela w związku z realizacją umowy ubezpieczenia zawartej przez Almaturu z Ubezpieczycielem (zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Lp. 101, poz. 926 z późn. zm.).